

	Mededeling van de inkoopende organisatie	Betreft bijlage 2 concept raamovereenkomst: Inmiddels heeft de gemeente Amstelveen ervaring opgedaan met Bibob-onderzoeken (zie ook paragraaf 5.8 van het inkoopdocument en bijlage 9 Integriteitsclausule). Een volledig onderzoek kan drie tot zes maanden duren.	Amstelveen streeft nog steeds naar overeenkomsten die per 1 juni a.s. ingaan. Vanwege de doorlooptijd van een volledig Bibob-onderzoek heeft Amstelveen in de concept-raamovereenkomst (bijlage 2) artikel 10 uitgebreid met een tweede alinea inzake de integriteitsclausule. De herziene bijlage 2 Concept-raamovereenkomst Wmo-B wordt samen met de eerste Nota van Inlichtingen (Nvl 1.0) op TenderNed geupload.
Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	referentie	U geeft aan dat de aanbieder ervaring dient te hebben in een gemeente van meer dan 30.000 inwoners. Wij krijgen cliënten verwezen vanuit het Nidos, dus niet direct vanuit een gemeente. Kunnen wij Nidos ook als referent opgeven?	Nee, Nidos kan niet als referent opgegeven worden.
2	ZZP	Ziet u ZZP'ers die ingezet worden als aanvulling op het personeel als onderaannemers? Moeten er bewijsmiddelen ingediend worden van onderaannemers, zodat u deze kunt beoordelen conform eis 7 uit het programma van eisen?	Ja, ZZP'ers zijn onderaannemers. Als opdrachtgever er om vraagt zal opdrachtnemer bewijsmiddelen moeten laten zien.
3	Huishoudelijke begeleiding	Kunt u uitleggen wat het verschil is tussen het product Huishoudelijke begeleiding en de tender Hulp bij Huishouden (TN521271)?	Huishoudelijke begeleiding: Gericht op regie, structuur en gedragsmatige ondersteuning. De begeleider helpt de klant om het huishouden weer zelf te kunnen organiseren en uitvoeren. Focus: begeleiding, niet schoonmaken. Hulp bij huishouden: Gericht op het uitvoeren van huishoudelijke taken wanneer de klant dit zelf niet kan. Focus: schoon en leefbaar huis realiseren door taken over te nemen.
4	PVE 15	Is deze eis waarbij verwezen wordt naar de crisisdienst buiten kantoor tijden, ook van toepassing voor dagbesteding,	Nee, dit geldt niet voor dagbesteding.
5	PVE 39	Is het ondertekenen van het evaluatieverslag door de klant alleen van toepassing voor individuele begeleiding zoals beschreven in PVE.38	Ja, dat klopt. Zie ook het antwoord op vraag 179.
6	PVE.40	Is een foto op de website van de organisatie voldoende om aan te tonen dat de medewerkers werkzaam zijn voor het bedrijf?	Niet akkoord, indien medewerkers zich moeten kunnen legitimeren bij de klant, is een pasje met de naam van de medewerker en de organisatie een vereiste.
7	PVE 50	U spreekt over een maximale groepsgrootte van 12 klanten. Wij gaan er vanuit dat er meerdere groepen op één locatie gehuisvest mogen zijn, is dit correct?	Ja, dit is akkoord.
8	PVE 51	Kunt u aangeven wat de motivatie dat er niet gelijktijdig dagdelen van 3 en 4 uur door 1 organisatie geleverd mogen worden. Binnen onze organisatie is het passend voor de klanten om dit beide te mogen leveren.	Het combineren van dagdelen van 3 en 4 uur binnen één aanbieder wordt niet toegestaan, omdat dit binnen het huidige systeem niet ingericht kan worden.
9	PVE 55	Wij voeren een klanttevredenheidsonderzoek uit gedurende het hele jaar, in uw PVE heeft u opgevoerd dat het onderzoek in kwartaal 4 moet worden uitgevoerd. Het aanleveren van resultaten in het 4e kwartaal is akkoord, graag de eis voor de uitvoering van het onderzoek in het 4e kwartaal verwijderen.	Eis 55 wordt aangepast naar: De opdrachtnemer voert eenmaal per jaar een cliënttevredenheidsonderzoek uit. Resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek moeten uiterlijk in het vierde kwartaal aangeleverd worden. De rest van eis 55 blijft onveranderd. De herziene bijlage 1 Programma van Eisen zal worden aangepast en met de Nota van Inlichtingen worden geupload.
10	Ondertekening referentieformulier	Zou u kunnen aangeven wie het referentieformulier dient te ondertekenen? De referent of de aanbieder?	De aanbieder of te wel degene die een verzoek tot deelname indient.
11	Programma van Eisen, eis 32	U stelt: "Opdrachtnemer voert een intakegesprek met de klant. Tijdens de intake wordt een individueel Begeleidingsplan (voor Individuele Begeleiding en Dagbesteding) opgesteld door opdrachtnemer en worden in ieder geval de volgende zaken besproken: [...] Begeleidingsdoelen [...]" Graag zouden wij de checkvraag willen stellen of de aanbestedende dienst hiermee niet een intakeverslag bedoeld? Het opstellen van een Individueel begeleidingsplan lijkt ons niet haalbaar en wenselijk in de intakefase.	Ja, het klopt dat er in de intakefase een intakeverslag opgesteld wordt en dat hierna een individueel begeleidingsplan volgt met de in eis 32 opgenoemde punten. Deze eis is aangepast.

12	Continuïteit	Wij zijn een startende zorgaanbieder en kunnen over 2025 geen jaarrekening of accountantsverklaring aanleveren. Hoe kunnen wij aantonen dat wij voldoen aan de eis met betrekking tot de continuïteit van de onderneming?	Het is geen vereiste dat er een jaarrekening of accountantsverklaring wordt aangeleverd over 2025. Er dient een separate verklaring van een/de accountant, waaruit geen voorbehoud of zorg met betrekking tot de continuïteit blijkt. U dient deze verklaring te laten opstellen door een accountant.
13	Referentie	Wij begeleiden jongeren in opdracht van Nidos. Wij doen dit op vrijwillige basis (geen opdrachtwaarde), maar wel met de begeleiding zoals beschreven in het inkoopdocument, inclusief de eisen mbt personeel dat hiervoor ingezet wordt. Kunnen wij dit opvoeren als referentie?	Nee, Nidos kan niet als referent opgegeven worden.
14	referentie	Begrijp ik het goed dat de referentie-eis voor de kerncompetenties de uitvoering ervan in een gemeente met meer dan 30.000 dient te zijn? Kunt u dat motiveren.	De eis aan bekwaamheid luidt: U hebt ervaring met het uitvoeren van de kerncompetenties Dagbesteding, Individuele Begeleiding, Respijtzorg of Huishoudelijke Begeleiding bij een gemeente van meer dan 30.000 inwoners. Dus u dient ervaring te hebben met het uitvoeren van een van de genoemde kerncompetenties bij een gemeente met meer dan 30.000 inwoners. Wij wensen bedrijven te contracteren die de ervaring hebben met het uitvoeren van de gevraagde kerncompetenties om een goede dienstverlening richting de inwoners van Amstelveen/Aalsmeer te waarborgen.
15	Accountantsverklaring	De organisatie is nog maar net gestart en heeft nog geen accountantsverklaring. Wat dient deze organisatie aan te leveren?	Zie antwoord vraag 12.
16	Accountantsverklaring	De organisatie is te klein voor een accountantsverklaring. Is een samenstellingsverklaring ook goed? Zo niet, graag motiveren.	Ja, een samenstellingsverklaring wordt geaccepteerd.
17	Referentie	Ivm het uitstellen van de aanbesteding heb ik een referentie eerder bij jullie opgevraagd. Nu is mijn vraag is deze nog geldig, kan ik deze gebruiken voor de nieuwe aanbesteding?	Referentie moet voldoen aan de geschiktheideis zoals geformuleerd in hoofdstuk 3 van het inkoopdocument.
18	PVE pagina 2 artikel 19	Wat wordt er verwacht van het communicatieprotocol en met welk doeleinde moet deze aanwezig 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).
19	Bijlage 1 PvE Pagina 4 artikel 28	Wordt er van opdrachtnemer verwacht dat dit overzicht actief wordt aangelverd elk kwartaal? Waarom wil Opdrachtgever dit ontvangen? Wij herkennen dit niet in andere regio's.	Als u eis 31 bedoeld ipv eis 28, dan is ons antwoord als volgt: De opdrachtgever vindt het belangrijk om inzicht te hebben in welke inwoners nog wachten op zorg en of de doorlooptijden worden gehaald.
20	Bijlage 1 PvE Pagina 5 artikel 35	Opdrachtgever geeft aan dat opdrachtnemer geen klant met een indicatie mag weigeren. Echter zijn er altijd situaties waarin er niet juist is verwezen. Hoe verwacht opdrachtgever dat opdrachtnemer hiermee omgaat?	Het antwoord op deze vraag kunt u lezen in eis 36.
21	Bijlage 1 PvE Pagina 6 artikel 40	Indien anderstalige communicatie met de klant noodzakelijk is, kan een anderstalige begeleider worden ingezet. - Het is niet realistisch om voor iedere taal een andere begeleider in te kunnen zetten. Opdrachtnemer gaat ervan uit dat een tolk ook voldoet. Wordt de tolk gefinancierd door Opdrachtgever?	Nee, de kosten voor het inhuren van een tolk worden niet gefinancierd door de opdrachtgever.
22	Bijlage 1 PvE Pagina 7/8 Artikel 55	De opdrachtnemer voert eenmaal per jaar in kwartaal 4 een cliënttevredenheidsonderzoek uit. Resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek moeten uiterlijk in het vierde kwartaal aangeleverd worden. Hier kan niet van worden afgeweken, dan wel een uitzondering op worden gemaakt. → Opdrachtnemer werkt met een doorlopend CTO. Waarom kiest opdrachtgever voor Q4, terwijl in Q1 van het opvolgend jaar de jaarrapportage wordt gemaakt?	Zie antwoord op vraag 9.
23	Bijlage 5 SROI Pagina 2; Bouwblokken SROI	Bij andere gemeenten is het vaak toegestaan om HBO stagiaires op te voeren. Geldt dat ook voor deze opdracht?	Ja, dat geldt. HBO-stagiaires zijn in Amstelveen/Aalsmeer een maatwerk-afpraak en vallen onder de maatschappelijke meerwaarde bij de aanpak voor SROI.

24	Inkoopdocument pagina 9 Percelen	Perceel individuele begeleiding: Individuele begeleiding is 1-op-1 begeleiding. -> Kan hier ook gekeken worden naar begeleiding in groepsverband? En hoe kan dit dan gedeclareerd worden?	Nee, dit is niet mogelijk.
25	Inkoopdocument pagina 18 Kerncompetenties/referentieformulier	Aanbieder dient zijn ervaring te onderbouwen door het geven van één referentie (Standaardformulier 3 Referentieverklaring) voor de genoemde kerncompetentie (per perceel). -> Moet er dus per gemeente een separaat referentieformulier ingeleverd worden? Dus voor bijvoorbeeld individuele begeleiding zowel een referent voor Aalsmeer, als voor Amstelveen? Of mag hiervoor dezelfde referent gebruikt worden?	Het is toegestaan één referentie voor meerdere percelen te gebruiken indien deze voldoet aan de kerncompetenties voor betreffende percelen.
26	Inkoopdocument pagina 22 5.2 Voorschriften voor het stellen van vragen	3. Vragen moeten verwijzen naar het specifieke document en hoofdstuk, paragraaf of artikelnummer. Bij meerdere vragenrondes mogen in latere rondes alleen vragen worden gesteld die voortkomen uit de antwoorden in de voorgaande -> Dit is wettelijk toch aangepast dat er altijd ook in latere NVI's nog mogelijkheid bestaat nieuwe vragen te stellen? Kan opdrachtgever dit laten vervallen in de NVI?	Niet akkoord, de wettelijke regeling waar ondernemer op doelt is niet bekend. Wel mogen er vragen gesteld worden over nieuwe of gewijzigde onderwerpen in de inkoopdocumenten. Uitgangspunt blijft dat in de tweede Nota van Inlichtingen alleen vragen gesteld kunnen worden over de antwoorden van de eerste Nota van Inlichtingen.
27	Bijlage 1 pagina 3, artikel 26	Planbare zorg buiten kantoortijden, hoe is dit opgenomen in het tarief?	Er geldt geen afwijkend tarief voor begeleiding buiten kantoortijden. 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
28	Inkoopdocument WMO-begeleiding Pagina 10	Wat is het verschil in functie eisen tussen begeleiding midden en zwaar, gezien de functie eis hier gelijk is?	Bij begeleiding midden: De begeleiding wordt in ieder geval gegeven door medewerkers die op hbo-niveau 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. Bij begeleiding zwaar: De begeleiding wordt in ieder geval gegeven door medewerkers die op hbo-niveau functioneren waarbij specialistische kennis wordt gevraagd. 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. Een andere persoon moet de activiteit geheel overnemen.
29	Inkoopdocument WMO-begeleiding Pagina 10	Voor begeleiding Midden staat in het inkoopdocument: “De begeleiding wordt in ieder geval gegeven door medewerkers die op hbo-niveau functioneren.” Gelet op de doelgroep, kan opdrachtgever bevestigen dat ervaren mbo geschoold personeel ook ingezet kan worden voor begeleiding midden?	Ja, mits de medewerker op Hbo niveau kan functioneren.
30	Bijlage 1 PvE pagina 10 - artikel 66	Wat is de functiemix die wordt gehanteerd en waar is deze op gebaseerd? (Wat is de onderbouwing van de tarieven?)	We gaan er vanuit dat hier de disciplinemix wordt bedoeld. De basis voor de tariefstelling is het in 2024 uitgevoerde kostprijsonderzoek. De disciplinemix is hierin beschreven. De resultaten daarvan staan op https://www.amstelveen.nl/lopende-contracten-sociaal-domein .
31	cliënttevredenheidsonderzoek; eis 55 Programma van Eisen	U schrijft dat opdrachtnemer eenmaal per jaar een cliënttevredenheidsonderzoek moet uitvoeren. In onze branche is het gebruikelijk dat zorgaanbieders eenmaal per twee jaar een cliënttevredenheidsonderzoek uitvoeren. Om een cliënttevredenheidsonderzoek eenmaal per jaar uit te voeren betekent voor ons als organisatie een extra administratieve last en een extra belasting voor onze cliënten, mensen met een psychische beperking (risico op overvragen). Bent u bereid af te wijken van deze eis om een cliënttevredenheidsonderzoek eenmaal per twee uit te laten voeren door opdrachtnemer?	Deze eis blijft gehandhaafd. Zie voor verdere informatie het antwoord op vraag 9.

32	Inkoopdocument - art 2.2.1.	Bij Individuele Begeleiding (percelen 1 en 5) staan geen grondslagen genoemd. a) Kunt u bij benadering aangeven hoeveel mensen met een psychische beperking gebruik maken van individuele begeleiding? b) Kunt u het bij benadering (%) ook uitsplitsen naar perceel Aalsmeer en perceel Amstelveen? Toelichting: Vanwege de toenemende krapte op de arbeidsmarkt willen wij een inschatting kunnen maken van hoeveel personeel wij nodig hebben	Antwoord op vraag a en b: Het aantal indicaties per perceel en per gemeente is weergegeven in het tabel 2 op pagina 10 . 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 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 (grof gemiddelde) van het 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.
34	Inkoopdocument	p. 10 Individuele begeleiding: Er staat "wanneer klant ook zorg krijgt vanuit de zorgverzekeringswet heeft het de voorkeur dat de persoonlijke verzorging ook wordt uitgevoerd door het betreffende wijkteam." Wanneer valt de persoonlijke verzorging onder de Zvw en wanneer onder de Wmo?	Gaat het om behandeling, verpleging of verzorging, dan valt het onder de Zorgverzekeringswet. Gaat het om ondersteuning bij zelfredzaamheid en participatie (handen op de rug), dan is het Wmo.
35	Inkoopdocument	P.10 Individuele begeleiding: Er staat "bij de punten 4 en 5 zal de inzet meestal vanuit de Zorgverzekeringswet moeten komen." Wat zijn de uitzonderingen wanneer dit er niet onder valt? Hoe zorgen we ervoor dat de wijkverpleegkundige niet in een discussie belandt tussen gemeente en zorgverzekeraar die beide vinden dat de zorg onder verantwoordelijkheid van de ander valt?	De inzet bij toezien en toedienen van de maaltijd valt meestal onder de Zorgverzekeringswet. Uitzonderingen zijn situaties waarin de noodzaak niet medisch is, maar voortkomt uit beperkingen in zelfredzaamheid; dan kan Wmo-ondersteuning passend zijn. Om discussies te voorkomen legt de wijkverpleegkundige haar professionele beoordeling en onderbouwing duidelijk vast.
36	Inkoopdocument	P. 10 individuele begeleiding: Onder het kopje 'Zwaar' staat "Een andere persoon moet de activiteit geheel overnemen" maar later op diezelfde pagina staat "Overnemen van taken is alleen nodig als de persoon dit zelf echt niet meer kan." Kan de gemeente uitleggen wat er specifiek wordt bedoeld? Dit lijkt tegenstrijdig.	Met “een andere persoon moet de activiteit geheel overnemen” wordt de vorm van zware begeleiding bedoeld. Met “alleen als de persoon dit zelf echt niet meer kan” worden de criteria bedoeld om deze vorm toe te kennen. Kort gezegd: bij ‘zwaar’ hoort volledig overnemen, maar dit mag alleen als de klant het echt niet meer zelf kan.
37	Inkoopdocument	p.11 Er staat dat voor warme maaltijden een eigen bijdrage geïnd mag worden bij de klant. Hoe werkt dit voor 'koude' maaltijden?	Het is reëel én toegestaan om ook voor koude maaltijden een (kostendekkende) bijdrage te vragen, zolang dit transparant wordt gecommuniceerd en cliënten de keuze hebben om eigen eten mee te nemen.
38	Inkoopdocument	p. 11 Er staat dat voor warme maaltijden een eigen bijdrage geïnd mag worden bij de klant. Wat verstaat de gemeente onder een warme maaltijd?	Een volledige hoofdmaaltijd die warm wordt geleverd of warm wordt gegeten, bestaande uit minimaal een eiwitcomponent (vlees/vis/vega), groente en een koolhydraatcomponent (aardappelen/rijst/pasta), bereid door een maaltijdservice of instelling, voor klanten die dit niet zelf kunnen bereiden.
39	Inkoopdocument	p. 12 Hier wordt beschreven: "De gemeenten overwegen gedurende de looptijd van dit contract een pilot te starten met een andere manier van indiceren van Dagbesteding licht of het afschaffen van een verplichte indicatie. U bent niet verplicht deel te nemen aan een dergelijke pilot, maar u dient wel kennis hiervan te nemen. Tevens heeft dit mogelijk consequenties voor de aantallen klanten en de verdeling hiervan." Wat bedoelt de gemeente met de consequenties die dit kan hebben voor de aantallen klanten en de verdeling hiervan? Suggereert de gemeente dat je meer klanten krijgt als je mee doet met de pilot?	Een verschuiving van klanten is mogelijk. Wij wijzen u er alleen op dat dit gevolgen kan hebben.
40	Inkoopdocument	p. 10 en 12: Bij dagbesteding midden staat "Het is niet alleen een kwestie van een diploma, maar ook van de aantoonbare capaciteiten om op dat niveau te functioneren." Betekent dit dat een HBO diploma wel verplicht is voor dagbesteding midden?	Nee, het gaat erom dat medewerkers op Hbo niveau kunnen functioneren.
41	Inkoopdocument	p.10 en 12: Bij dagbesteding midden staat "Het is niet alleen een kwestie van een diploma, maar ook van de aantoonbare capaciteiten om op dat niveau te functioneren." Betekent dit dat een HBO diploma niet verplicht is voor dagbesteding midden, maar dat de aantoonbare capaciteiten om op dat niveau te functioneren toereikend is?	Ja, dat klopt.
42	Inkoopdocument	In het kopje 2.3.1. wordt aangegeven dat de duur van de overeenkomst vier jaar en drie maanden is met twee keer een optie voor verlenging met twee jaar. Waarom is de duur van de overeenkomst verlengd met een jaar ten opzichte van de aanbesteding zoals gepubliceerd in juli 2025?	We verwachten dat een langere looptijd een positief effect heeft op de relatie met de aanbieder en op het ontwikkelen van innovatieve oplossingen. Vanwege interne aangelegenheden hebben we ervoor gekozen om de contractduur te verlengen met 1 jaar en 3 maanden.

43	Inkoopdocument	2.3.3: Er staat dat de opdrachtgever de mogelijkheid heeft de raamovereenkomst met een opdrachtnemer te ontbinden indien er gedurende twaalf maanden geen diensten op het gebied van het betreffende perceel zijn uitgevoerd. Welke mogelijkheden heeft de opdrachtnemer op het gebied van ontbinden van de overeenkomst?	De ontbindingsmogelijkheid is eenzijdig.
44	Inkoopdocument	2.3.3: Er staat "Opdrachtgever heeft echter de mogelijkheid om de afgesloten raamovereenkomsten te wijzigen of te beëindigen na de initiële duur van drie jaar." De duur van deze overeenkomst is echter vier jaar en drie maanden. Geldt dit dan nog steeds al na drie jaar?	De initiële duur is 4 jaar en 3 maanden. De tekst wordt aangepast naar: "Opdrachtgever heeft echter de mogelijkheid om de afgesloten raamovereenkomsten te wijzigen of te beëindigen na de initiële duur van 4 jaar en 3 maanden".
45	Inkoopdocument	Paragraaf 2.3.3: Opdrachtgever heeft echter de mogelijkheid om de afgesloten raamovereenkomsten te wijzigen of te beëindigen na de initiële duur van drie jaar. Wijziging van de raamovereenkomst door opdrachtgever is alleen mogelijk na instemming door opdrachtnemer. Vraag: Wordt de opdrachtgever in dat geval ook uiterlijk 6 maanden van tevoren ingelicht over voorgenomen beëindiging of over de voorgenomen wijziging van de raamovereenkomst?	Zoals aangegeven in 2.3.3. wordt bij verlenging of beëindiging de opdrachtnemer 6 maanden van te voren ingelicht. Dit geldt niet voor wijzigingen die niet bij voorbaat overeen zijn gekomen middels de herzieningsclausule, of wijzigingen die in overleg plaatsvinden.
46	Inkoopdocument	2.3.5: "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." Welke verantwoordelijkheden hebben de opdrachtnemers wanneer de inkopende organisatie aanvullende leveringen of diensten toevoegt aan de raamovereenkomst?	Indien er aanvullende diensten of leveringen, die nog niet onder de scope van de opdracht vallen, toegevoegd worden aan de raamovereenkomst. Hebben gecontracteerde opdrachtnemers de mogelijkheid om deze aanvullende diensten aan te bieden via de raamovereenkomst indien zij voldoen aan de vereisten van die dienstverlening of leveringen.
47	Bijlage 1 PvE	Eis 35, We kunnen niet altijd alle klanten aannemen, groepsgrootte kan een beperkende factor zijn. Wat zijn gronden voor het weigeren van een klant?	De opdrachtgever heeft deze eis opgenomen met als doel om te waarborgen dat inwoners tijdig toegang krijgen tot passende en kwalitatieve ondersteuning. Indien nodig kan er contactopgenomen worden met team Wmo.
48	Bijlage 1 PvE	Eis 36, Wanneer de zorgaanbieder zelf geen plek heeft kan deze doorverwijzen. In hoeverre is de zorgaanbieder verantwoordelijk voor de cliënt wanneer zij zelf geen plek heeft?	De zorgaanbieder heeft alleen een inspanningsverplichting: hij moet actief meedenken en doorverwijzen als hij zelf geen plek heeft. De verantwoordelijkheid voor het vinden van een definitieve oplossing ligt bij de gemeente.
49	Bijlage 1 PvE	Eis 52 "De gegadigde verklaart dat hij gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst beschikt over een organisatiebreed kwaliteitssysteem, waarin processen en werkwijzen zijn verankerd in de organisatie en dat periodiek wordt onderworpen aan een onafhankelijke toetsing of controle door een derde partij, conform de vereisten van de geschiktheidseis aan de technische en beroepsbekwaamheid (paragraaf 3.3.3 van het inkoopdocument). En kan daar gedurende overeenkomst de bewijsvoering aanvoeren conform de geschiktheidseis." Dit is niet conform het inkoopdocument. Hierin is beschreven dat optie B rapportage ook een mogelijkheid is. Kan de gemeente bevestigen dat het niet noodzakelijk is dat er een externe onafhankelijke toetsing plaats vindt wanneer de aanbieder gebruik maakt van rapportage voor kwaliteit conform generiek kompas?	De gemeente kan dit niet bevestigen, daar de tweede bullet van optie B als volgt luidt: "Dat een onafhankelijke derde partij periodiek een toetsing of beoordeling heeft uitgevoerd (controle- of visitatierapport)." Dit is een vereiste van optie B.
50	Bijlage 1 PvE	Eis 55 Er staat dat het clienttevredenheidsonderzoek uitgevoerd moet worden in Q4, maar de resultaten in ditzelfde kwartaal aangeleverd moeten worden. Dit is niet mogelijk. Graag stellen wij voor dat de aanbieder zelf kiest wanneer het onderzoek uitgevoerd wordt conform wat past binnen de organisatie richtlijn, en de resultaten uiterlijk Q4 aanleveren bij de gemeente. Het is namelijk niet werkbaar als gemeente voorschrijft wanneer de zorgaanbieder een onderzoek uit dient te voeren, omdat aanbieders dit onderzoek vaak breder doen dan alleen wmo (bijvoorbeeld ook Wlz en Zvw). Daarnaast heeft een aanbieder te maken met meerdere financiers, het is niet werkbaar om voor alle financiers andere tijdspaden te moeten volgen.	Zie antwoord op vraag 9.
51	Bijlage 2 Concept raamovereenkomst	Onder paragraaf 2 worden verschillende mogelijkheden beschreven wanneer opdrachtgever de overeenkomst kan stop zetten. Welke mogelijkheden heeft de opdrachtnemer om de overeenkomst te stoppen?	Opdrachtnemer dient rekening te houden met de gehele (potentiële) duur van de overeenkomst. Er is geen tussentijdse eenzijdige opzegmogelijkheid voor opdrachtnemer, tenzij in overeenstemming met opdrachtgever.
52	Bijlage 2 Concept raamovereenkomst	Onder paragraaf 2 worden verschillende mogelijkheden beschreven wanneer opdrachtgever de overeenkomst kan stop zetten. Wanneer een opdrachtnemer een strategisch andere koers wil nemen en daardoor geen wmo meer wil leveren, kan de overeenkomst dan opgeheven worden?	Dit is niet eenzijdig mogelijk. Opdrachtnemer dient rekening te houden met de gehele (potentiële) duur van de overeenkomst.

53	Bijlage 2 Concept raamovereenkomst	Bij punt 3.2 wordt beschreven dat er rekening gehouden wordt met de OVA van dat kalenderjaar. Betreft dit de definitieve OVA indexatie? Hoe wordt hiermee om gegaan sinds deze pas in het najaar bekend wordt gemaakt?	De uitwerking van de OVA-indexatie staat in bijlage XI.
54	Bijlage 2 Concept raamovereenkomst	Bij punt 3.3 wordt aangegeven dat de opdrachtgever kan afwijken van punt 3.2. Welke mogelijkheden heeft de opdrachtnemer om hierin tegen in bezwaar te gaan?	Opdrachtnemer kan altijd zijn bezwaar aangeven aan de opdrachtgever, bij wijzigingen informeert de opdrachtgever de contractanten.
55	Bijlage 2 Concept raamovereenkomst	Bij punt 3.3 wordt aangegeven dat de opdrachtgever kan afwijken van punt 3.2. Wanneer en op welke wijze wordt de opdrachtnemer geïnformeerd wanneer opdrachtgever dit van plan is?	Ruim van te voren en op schriftelijke wijze wordt elke contractant geïnformeerd.
56	Bijlage 2 Concept raamovereenkomst	Paragraaf 3.3: 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 of (nieuw) beleid van opdrachtgever. Vraag: Wordt de opdrachtnemer hier vooraf over geïnformeerd en welke termijn vooraf?	Ruim van te voren en op schriftelijke wijze wordt elke contractant geïnformeerd.
57	Bijlage 2 Concept raamovereenkomst	Paragraaf 3.3: 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 of (nieuw) beleid van opdrachtgever. Vraag: Indien de opdrachtnemer niet akkoord is met deze wijziging, hoe wordt daar dan mee omgegaan?	Een dergelijk afwijkingsbesluit kan alleen door opdrachtgever genomen worden. Indien opdrachtnemer hier niet mee akkoord treedt opdrachtgever in overleg met opdrachtnemer om de ontstane situatie op te lossen.
58	Bijlage 2 Concept raamovereenkomst	Graag stellen we voor paragraaf 3.3 te wijzigen in: De wijziging mag niet nadelig uitpakken voor de opdrachtnemer, in die zin dat de indexatie niet lager is dan de OVA. Dit voorstel doen wij omdat de OVA de loonkostenontwikkeling volgt binnen de zorg en omdat wij vinden dat de indexatie deze ontwikkelingen dient te volgen, om te voorkomen dat de vergoeding lager uit komt dan de kostprijs en daarmee onze dienstverlening onder druk komt te staan.	Paragraaf 3.3. van de concept-overeenkomst wordt niet gewijzigd.
59	Bijlage 2 Concept raamovereenkomst	In paragraaf 3 wordt over de tarieven geschreven. Kan er gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst een kostprijsonderzoek plaats vinden wanneer daar aanleiding toe is? De volledige looptijd is meer dan 8 jaar, waardoor er verschillende oorzaken kunnen zijn dat de OVA niet representatief is voor de kostprijsontwikkeling. Wij willen daarom graag hier mogelijkheid toe hebben in de overeenkomst.	De tarieven worden volgens OVA geïndexeerd waardoor sprake blijft van reële tarieven conform de AMvB reële kostprijs Wmo 2015. Daarnaast bestaat er altijd een mogelijkheid om een kostprijsonderzoek uit voeren als daar aanleiding voor is. Zie ook bijlage 11.
60	Bijlage 2 Concept raamovereenkomst	In paragraaf 6.1 staat: "Indien opdrachtnemer zijn verplichtingen onder deze raamovereenkomst structureel niet, niet volledig, onjuist of niet tijdig nakomt dan wel de dienstverlening niet aan de gestelde kwaliteitseisen voldoet is de opdrachtgever aan de opdrachtnemer gerechtigd een boete op te leggen van maximaal 10% van de gemiddelde maandfacturen van het jaar voorafgaand aan de niet-nakoming." Vraag: Kan dit gemeente dit uitleggen? Betekent dit dat de boete dan max 10% is van het totaal van de over de voorafgaande maand gefactureerde dienstverlening is. Of max 10% over de het maand-gemiddelde van de gefactureerde dienstverlening voer 12 voorafgaande maanden. Of max 10% over de het maand-gemiddelde van de gefactureerde dienstverlening over het voorafgaande kalenderjaar.	De 10% wordt berekend aan de hand van het gemiddelde van de facturen van de 12 maanden voorafgaand. Indien er nog geen 12 maanden zijn volbracht voorafgaand aan de boete, wordt de 10% berekend aan de hand van de maanden voorafgaand aan de boete.
61	Bijlage 2 Concept raamovereenkomst	Bij punt 6.3 wordt aangegeven dat boetes kunnen worden toegepast zonder dat hiervoor een ingebrekestelling is vereist. Hier willen we bezwaar tegen maken, gezien de opdrachtnemer in dit geval zich niet bewust kan zijn dat zij in gebreke is.	Niet akkoord, opdrachtgever wordt geacht zich te gedragen als goed opdrachtgever en zal daaraan voldoen. Opdrachtnemer wordt wel ingelicht indien zij structureel niet voldoen of niet aan de kwaliteitseisen voldoen en dit bij opdrachtgever bekend is. Echter is geen ingebrekestelling vereist.
62	Bijlage 2 Concept raamovereenkomst	Paragraaf 8 spreekt over het kwaliteitsstelsel en de behoeften van certificeringen met externe toetsing. Dit is niet in overeenstemming met het inkoopdocument waarin wordt gesproken over drie opties voor het aantonen van kwaliteit, waaronder rapportages volgens Generiek Kompas (zie p. 17 van het inkoopdocument). Wat is het beleid van de gemeente hierin? en kan de overeenkomst aangepast worden zodat alles in dezelfde lijn is?	Paragraaf 8 is in overeenstemming. Het beleid van de gemeente hierin is: - Inschrijver dient te voldoen aan de certificering (optie A), of de rapportages én controle- of visitatierapportage te hebben op basis van bijvoorbeeld Generiek Kompas of Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg (optie B), óf (optie C) gegadigde kan deelnemen mits een certificeringstraject is gestart om een van de genoemde certificeringen te behalen. Kortom, vereist is: Certificering (A), Rapportage mét visitatie/controle rapport (B), of een start van een certificeringstraject (C). Optie B dient dus aanwezig en aantoonbaar te zijn vóór inschrijving en hierbij valt onder externe toetsing een visitatie/controle rapportage van een onafhankelijke derde.

63	Bijlage 1 PvE	Eis 15: Wat verstaat de gemeente onder spoedsituaties, uitgelegd separaat voor individuele begeleiding, dagbesteding, respijtzorg en huishoudelijke begeleiding?	Een spoedsituatie komt weinig voor binnen de Wmo. Een spoedsituatie bij individuele begeleiding doet zich voor wanneer: - Regie, veiligheid of functioneren onmiddellijk in gevaar komt zonder begeleiding. Bijvoorbeeld: iemand met cognitieve of psychische problemen kan door plotselinge achteruitgang niet meer veilig thuis functioneren (algemene Wmo-definitie van acute nood: binnen 24–48 uur ingrijpen noodzakelijk). - Terugkeer uit ziekenhuis of instelling onmogelijk is zonder begeleiding thuis. - De mantelzorger wegvalt, waardoor iemand direct zonder structuur, toezicht of ondersteuning komt te zitten. Een spoedsituatie rondom dagbesteding ontstaat wanneer: - De klant veiligheid, structuur, toezicht of daginvulling onmiddellijk nodig heeft om crisis, verwaarlozing of escalatie te voorkomen (gemeenten moeten in spoedgevallen direct tijdelijk begeleiding of opvang regelen). - De mantelzorger acuut overbelast raakt doordat dagbesteding plotseling wegvalt of onvoldoende is. - Iemand na opname alleen thuis kan zijn als dagbesteding direct wordt hervat om ontregeling te voorkomen. Respijtzorg kent spoedsituaties wanneer: - de situatie thuis direct onveilig wordt; - onmiddellijk ontlasting van de mantelzorger nodig is om een crisis te voorkomen. Spoed bij huishoudelijke begeleiding is aan de orde wanneer: - de basisorde leidt tot een onmiddellijk onveilige of onhygiënische situatie. Zie ook antwoord op vraag 4.
64	Bijlage 1 PvE	Eis 15: De spoedsituatie is niet reëel voor wmo, wij stellen voor om deze eis te laten vervallen.	Zie antwoord op vraag 63.
65	Bijlage 1 PvE	Eis 38: Gezien de privacy van de cliënt, wat is de reden dat de gemeente de evaluatieverslagen van de cliënt wil ontvangen? Volgens ons is dit in strijd met de privacy wetgeving, wij verzoeken de gemeente deze eis daarom te laten vervallen.	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.
66	Bijlage 1 PvE	Eis 38: Waarom vindt de gemeente dat het opvragen van evaluatieverslagen op cliëntniveau toegestaan is binnen de privacy wetgeving?	Zie antwoord op vraag 65.
67	Afbakening van de opdracht	Kunt u bevestigen dat de opdracht primair gericht is op begeleiding aan de cliënt, en dat deelname aan overlegtafels en structurele mantelzorgondersteuning niet tot de kernopdracht behoort, tenzij apart overeengekomen?	Het klopt dat de opdracht primair gericht is op begeleiding aan de klant. Het gaat om directe tijd met de klant. Als een klant bijvoorbeeld aansluit bij een MDO dan is dat ook onderdeel van de opdracht. Mantelzorgondersteuning niet.
68	Declaraties en perioden	Is het toegestaan om uren of dagdelen binnen de totale indicatieperiode te middelen, zodat een incidentele overschrijding binnen een periode kan worden gecompenseerd in een volgende periode, zolang het totaal binnen de indicatie blijft?	Dit is (nog) niet mogelijk. De opdrachtgever onderzoekt de mogelijkheden om uren flexibel in te zetten. Indien blijkt dat flexibele inzet mogelijk is, zal hierover gedurende de looptijd van de overeenkomst meer duidelijkheid ontstaan. De aanbieders worden hierover tijdig geïnformeerd.
69	Onderaannemers	Vallen ingehuurd vervoersbedrijven voor vervoer naar dagbesteding onder de definitie van “onderaannemers” in artikel 7, en gelden voor hen dezelfde meld- en toetsingsplichten?	Ingehuurd bedrijven die een deel van de opdracht overnemen, vallen onder de definitie van onderaannemer inclusief de meldingsplicht.
70	Telefonische bereikbaarheid buiten kantooruren	Voldoet uitsluitend verwijzen naar de crisisdienst aan de eis, of verwacht de opdrachtgever in bepaalde situaties aanvullende telefonische bereikbaarheid van de aanbieder?	Aan die eis is voldaan indien er een geautomatiseerd bericht is waarin verwezen wordt naar de crisisdienst. Hiermee wordt een contactpersoon bedoeld die telefonisch bereikbaar is en benodigde zorg kan leveren in crisissituaties. Ook is er gelegenheid om voicemail in te spreken en wordt op de eerstvolgende werkdag binnen kantooruren contact opgenomen.

71	Communicatieprotocol	Welke vormen van schriftelijke communicatie worden gezien als “afwijkende communicatie” waarvoor voorafgaande toestemming vereist is, en binnen welke termijn wordt dit akkoord gegeven?	Afwijkende communicatie 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.
72	Individueel Begeleidingsplan	Is voor iedere deelnemer aan individuele begeleiding en dagbesteding een individueel begeleidingsplan verplicht, ook bij beperkte of kortdurende inzet?	Ja, dat klopt. Dit is bij iedere deelname verplicht.
73	Leveringsverplichting	Hoe wordt de leveringsverplichting toegepast wanneer tijdelijk geen medewerkers met passende deskundigheid beschikbaar zijn? Wordt verwacht dat aanbieders extern inhuren of samenwerken met andere aanbieders?	Ja, dat klopt.
74	Jaarlijks evaluatieverslag en AVG	Welke minimale informatie moet worden opgenomen in het jaarlijkse evaluatieverslag op klantniveau, zodat aanbieders voldoen aan de AVG-vereisten (dataminimalisatie en noodzakelijkheid)?	Tijdens de implementatiefase wordt het sjabloon van het evaluatieverslag gedeeld.
75	Vervoer dagbesteding	Kunt u bevestigen dat vervoerstijd niet binnen de duur van het dagdeel mag worden meegenomen en uitsluitend onder de aparte vervoersindicatie valt?	De vervoerstijd mag niet ten koste gaan van de geïndiceerde tijd. Vervoer wordt apart geïndiceerd.
76	Coördinatierol (artikel 46)	Betreft de coördinatierol bij ketenzorg een inspannings- of resultaatsverplichting, en welke inzet is hiervoor meegenomen in de tariefbepaling?	De coördinatierol bij ketenzorg zoals beschreven is een inspanningsverplichting. 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
77	Digitale ondersteuning (IB) - artikel 48	Moet het gebruik van een digitale intake vooraf worden gemotiveerd en gemeld, en geldt hiervoor een akkoordplicht?	Ja, het gebruik van een digitale intake moet worden gemotiveerd, gemeld en afgestemd, en vereist akkoord van de klant.
78	Groepsgroottes dagbesteding (artikel 50)	Zijn de genoemde groepsgroottes vaste maxima, of is tijdelijke afwijking toegestaan bij fluctuaties in deelname of uitval?	Ja, dit zijn vaste maxima. Dit dient enerzijds als basis voor de tariefbepaling en anderzijds ter waarborging van de kwaliteit en het overzicht binnen de groep. Bij een tijdelijke afwijking moet de opdrachtgever worden geïnformeerd.
79	Directe en indirecte klantgebonden tijd (artikel 61)	Kunt u bevestigen dat casusoverleg en dossiervoering mét of bij de cliënt onder directe klantgebonden tijd vallen, en dat overige overlegvormen onder indirecte tijd vallen en daarmee niet declarabel zijn?	Ja, dat klopt.
80	Wijzigingen volume en zorgzwaarte (artikel 63)	Welke doorlooptijden hanteert de opdrachtgever voor het verwerken van wijzigingen in volume of zorgzwaarte? En is een mondeling akkoord in crisissituaties voldoende om tijdelijk meer zorg te leveren tot de formele bijstelling is afgegeven?	Er dient altijd overleg plaats te vinden met de opdrachtgever bij een verzoek tot wijziging in volume of zorgzwaarte. Het streven is om deze verzoeken, bij duidelijke argumentatie over de noodzaak van aanpassing, zo snel mogelijk te verwerken.
81	Overnameplicht en capaciteit (artikel 63)	Hoe wordt de overnameplicht toegepast wanneer een aanbieder reeds op maximale capaciteit opereert? Is er een grens aan het aantal klanten dat een aanbieder verplicht moet overnemen?	Er wordt rekening gehouden met de beschikbaarheid/capaciteit van de zorgaanbieder. Er moet hulp geboden worden binnen een redelijke termijn. Wanneer de opdrachtnemer niet in staat is om de gevraagde dienstverlening over te nemen, dan wordt samen met opdrachtgever gekeken naar een passende oplossing voor de klant. Er is geen grens aan het aantal klanten dat een aanbieder verplicht moet overnemen, dit hangt af van de beschikbaarheid en capaciteit.
82	Overgang naar Wlz (artikel 49)	Wat is de maximale duur van de overbruggingsperiode bij overgang naar de Wlz, en welke maximale uren begeleiding mogen in deze periode worden geleverd?	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. De uren die geïndiceerd zijn kunnen worden geleverd tijdens de overbruggingsperiode. Er wordt gedurende de overeenkomst toegewerkt worden naar de wettelijke overbruggingsperiode van maximaal 5 werkdagen.
83	No show beleid (artikel 61)	Wat verstaat de opdrachtgever onder “langdurige no show”, en binnen welke termijn moet deze situatie door de aanbieder worden gemeld?	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.
84	3.3.3. Technische en beroepsbekwaamheid	ex. Optie B: rapportages. Wordt Care & Quality institute als onafhankelijke derde partij geaccpeteerd	Ja, zolang zij naast de visitatie ook de rapportage over de visitatie verzorgen.

85	Inkoopdocument pagina 20 (meldingsplicht wijzigingen)	Is een intentieverklaring tot fusie ook meldingsplichtig?	De melding is verplicht indien de informatie die u heeft gegeven bij het verzoek tot deelname niet meer klopt. Zolang dit niet het geval is, bestaat er nog niet een meldingsplicht zoals bedoeld op pagina 21 van het inkoopdocument.
86	beindigen/ wijzigen overeenkomst inkoopdocument, 2.3.3 Ontbinden, wijzigen, verlengen	in het inkoopdocument, 2.3.3 Ontbinden, wijzigen, verlengen staat niks over hoe het werkt als opdrachtnemer de overeenkomst wil beindigen. Hoe gaat dit in zijn werk?	Ontbinding is een eenzijdige mogelijkheid van opdrachtgever. Opdrachtnemer dient rekening te houden met de gehele (potentiële) duur van de opdracht. Indien opdrachtnemer zich genoodzaakt ziet de overeenkomst te beëindigen kan dit enkel in overeenstemming met de opdrachtgever.
87	hoe zit no show in tarieven? Bijlage 1, PvE, eis 61	Ondanks dat verwezen wordt naar het kostprijsonderzoek is het onvoldoende inzichtelijk hoe dit onderdeel meegenomen is. 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 . Zie bijlage 11 voor de wijze van indexatie. Daarmee zijn de tarieven reëel, conform de AMvB reële kostprijs Wmo 2015.
88	Digitale Dagbesteding inkoopdocument, pagina 11	1) Klopt het dat er in tegenstelling tot het perceel individuele begeleiding geen mogelijkheid is tot de optie om dagbesteding digitaal te bieden? 2) Zo ja, waarom is hier voor gekozen? De gemeente wil dat we innovatief zijn en de komende vergrijzingsgolf opvangen. Daar zijn dit soort initiatieven hard voor nodig. Bovendien duurt dit contract potentieel 8 jaar. 3) Graag alsnog de mogelijkheid om digitale dagbesteding te factureren toevoegen. 4) Indien de gemeente hier niet toe bereid is, realiseert de gemeente zich dan dat de ontwikkeling op dit gebied in Amstelveen en Aalsmeer achter blijven? 5) Zou de gemeente open staan voor een subsidieverstrekking op dit gebied? Indien de gemeente hierin op geen enkel vlak wil bewegen, maken wij hier bezwaar tegen.	Digitale dienstverlening wordt niet meegenomen in deze aanbesteding. In de loop van 2026-2027 zal opdrachtgever samen met de contractaten gaan bekijken hoe de digitale diensverlening kan worden ingekocht.
89	licht-midden-zwaar, bezwaar tegen totaal inkoopdocument, pagina 12	Gemeente geeft aan dat je alleen kan inschrijven voor een geheel perceel en niet voor de zwaarte binnen dat perceel. Dit heeft tot effect dat er geen rekening gehouden wordt met waar een organisatie in de kern goed in is en leidt al jaren tot verlies van heldere routing voor klanten. Verzoek: graag willen we inschrijven per zwaarte. Kan de gemeente dit alsnog aanpassen? Zo nee, waarom niet?	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.
90	duur contract inkoopdocument, 2.3 raamovereenkomst	Het contract duur maximaal 8 jaar. Dat is zeer lang, zeker gezien de turbulente tijd waarin we leven oa op het gebied van technologische ontwikkelingen en ontwikkelingen in de samenleving. Hoe waarborgt de gemeente (1) dat zij nieuwe ontwikkelingen faciliteert tijdens deze contractduur en (2) dat de tarieven cf AMVB reële prijs blijven?	De tarieven worden geïndexeerd conform bijlage 11, volgens advies van de VNG, waardoor sprake blijft van reële tarieven conform de AMvB reële kostprijs Wmo 2015. Zie antwoord op vraag 59.
91	Kostprijsonderzoek 2024 disciplinemix Bijlage 1, PvE, Eis 66	Voor de tarieven wordt het kostprijsonderzoek uit 2024 gebruikt, waarbij de tarieven in 2025 en 2026 zijn geïndexeerd. Het grootste gedeelte van de kostprijs bestaat uit personeelskosten. Tijdens het kostprijsonderzoek wordt gerekend met een gemiddeld salaris van 3 cao's bij individuele begeleiding. Voor het gemiddeld gewogen CAO salaris wordt de tabel 'Disciplinemix' gebruikt. Van alle schalen wordt een percentage van het maximale periodieke salaris gebruikt, aangezien niet iedereen in de hoogste schaal zit. Bij begeleiding licht is dit 86% en bij begeleiding midden en zwaar 88%. Uit een onderzoek van de brancheoragnaties zorg (uit 2021) naar beloningen in de zorg blijkt dat de relatieve salarispositie (percentage van het maximumloon in de schaal) in de GHZ, GGZ en VVT tussen de 92% en 93% uitkomt. Een percentage van 93% wordt door andere partijen die kostprijsonderzoeken voor gemeenten uitvoeren gehanteerd. De 86% en 88% zijn dan ook niet marktconform in een krappe arbeidsmarkt. Het is reëel dat van de maximale periode salaris het percentage wordt veranderd naar 93% en dat de tarieven daarna geïndexeerd worden naar prijspeil 2026. Graag 1) uw reactie op bovenstaande constatering en 2) aanpassing van de tarieven. Indien dit niet gebeurt, maken wij daar bezwaar tegen.	De waarden in de eindrapportage zijn alle gemeten waarden. De belangrijkste gemeten waarden is het gemiddelde maandsalaris waar de tariefberekening op is gebaseerd. Bij begeleiding is ook de mix van salarischalen gemeten (disciplinemix). Deze is uitgevraagd bij de zorgaanbieders. Het kan voorkomen dat uit een andere onderzoek gebruik gemaakt is van een andere mix (bijvoorbeeld hogere periodieken), waardoor dit niet op hetzelfde uitkomt. Het onderzoek waar naar wordt verwezen wordt niet als bindend gezien. Het uitgangspunt van het kostprijsonderzoek 2024 is objectief onderzoek naar reële gangbare prijsontwikkelingen in de markt en het volledige streven dit inzichtelijk te willen maken. De percentages 86% en 88% zijn daarom beslist géén harde normeringen, kostenbesparingen of aannames geweest, het zijn meetwaarden. Er kunnen altijd verschillen bestaan tussen de exacte scope, context uitwerking van onderzoeken. De opdrachtgever hanteert de vastgestelde tarieven en wijkt hier niet van af.

92	Kostprijsonderzoek 2024 disciplinemix Bijlage 1, PvE, Eis 66	Voor de tarieven wordt het kostprijsonderzoek uit 2024 gebruikt, waarbij de tarieven in 2025 en 2026 zijn geïndexeerd. Het grootste gedeelte van de kostprijs bestaat uit personeelskosten. Tijdens het kostprijsonderzoek wordt gerekend met een gemiddeld salaris van 3 cao's bij individuele begeleiding. Voor het gemiddeld gewogen CAO salaris wordt de tabel 'Disciplinemix' gebruikt. Van alle schalen wordt een percentage van het maximale periodieke salaris gebruikt, aangezien niet iedereen in de hoogste schaal zit. Bij begeleiding licht is dit 86% en bij begeleiding midden en zwaar 88%. Meerdere partijen die kostprijsonderzoeken voor gemeenten doen hanteren een andere methodiek, namelijk: de hoogste schaal, minus 3 treden te hanteren als gemiddeld salaris. Deze veelgebruikte methodiek zou leiden tot een hoger gemiddeld salaris. Wij willen dat deze veelgebruikte methodiek gebruikt wordt voor het gemiddelde periodieke salaris en dat de tarieven daarna geïndexeerd worden naar prijspeil 2026. Graag aanpassen.	Zie antwoord op vraag 91
93	Kostprijsonderzoek 2024 disciplinemix Bijlage 1, PvE, Eis 66	Voor de tarieven wordt het kostprijsonderzoek uit 2024 gebruikt, waarbij de tarieven in 2025 en 2026 zijn geïndexeerd. Het grootste gedeelte van de kostprijs bestaat uit personeelskosten. Tijdens het kostprijsonderzoek wordt gerekend met een gemiddeld salaris van 3 cao's. Voor het gemiddeld gewogen CAO salaris wordt de tabel 'Disciplinemix' gebruikt. Van alle schalen wordt een percentage van het maximale periodieke salaris gebruikt, aangezien niet iedereen in de hoogste schaal zit. Voor de Max pp2024 wordt het gemiddelde salaris gedurende het jaar 2024 gepakt van de hoogste reguliere trede in de schaal. Per 1 januari 2024 is bij de CAO Sociaal werk de maximale periodiek schaal 8 bij trede 13 €4.496 en per 1 juli 2024 €4.676,-. In 2024 is het gemiddeld salaris van schaal 8 trede 13 €4.586,-. Dit bedrag is hoger dan de €4.480,- die in het kostprijsonderzoek staat. In de disciplinemix wordt deze CAO schaal 8 bij begeleiding licht voor 26,8% gebruikt, bij begeleiding midden 27,8% en bij begeleiding zwaar 32,8%. Voor het onderzoek is met een te laag gemiddeld maximaal salaris gerekend, waardoor de gebruikte Max pp2024 lager uitkomt en ook het gemiddelde gewogen salaris (Salaris pp2024) lager uitkomt. Wij willen dat dit aangepast wordt en geïndexeerd wordt naar het prijspeil 2026.	Zie antwoord op vraag 91
94	Kostprijsonderzoek 2024 disciplinemix Bijlage 1, PvE, Eis 66	Voor de tarieven wordt het kostprijsonderzoek uit 2024 gebruikt, waarbij de tarieven in 2025 en 2026 zijn geïndexeerd. Het grootste gedeelte van de kostprijs bestaat uit personeelskosten. Tijdens het kostprijsonderzoek wordt gerekend met een gemiddeld salaris van 3 cao's. Voor het gemiddeld gewogen CAO salaris wordt de tabel 'Disciplinemix' gebruikt. Van alle schalen wordt een percentage van het maximale periodieke salaris gebruikt, aangezien niet iedereen in de hoogste schaal zit. Bij begeleiding licht is dit 86% en bij begeleiding midden en zwaar 88%. Waarom wordt voor dagbesteding een percentage van 92% gebruikt en bij individuele begeleiding lagere percentaged? Voor individuele begeleiding is werkervaring belangrijk voor de toenemende casuïstiek en daardoor is personeel hoger ingeschaald dan de percentages die het kostprijsonderzoek hanteert. Het gewogen salaris (salaris pp2024) is daardoor niet representatief voor de salariskosten die aanbieders ervaren. Gelieve dit aan te passen.	Zie antwoord op vraag 91
95	kostprijs Bijlage 1, PvE, Eis 26	Het kostprijsonderzoek dateert uit 2024. Hoe is de actualiteit en realiteit van de tarieven geborgd? Graag een onderbouwd antwoord.	De basis voor de tariefstelling is het in 2024 uitgevoerde kostprijsonderzoek. De resultaten daarvan staan op https://www.amstelveen.nl/lopende-contracten-sociaal-domein . Zie bijlage 11 voor de wijze van indexatie. Daarmee zijn de tarieven reëel, conform de AMvB reële kostprijs Wmo 2015.
96	rekentool Bijlage 1, PvE, Eis 66	Hoe kunnen wij zien dat de tarieven die de gemeente hanteert, cf AMVB reële prijs zijn? Kunt u dit onderbouwd inzichtelijk maken?	De basis voor de tariefstelling is het in 2024 uitgevoerde kostprijsonderzoek. De resultaten daarvan staan op https://www.amstelveen.nl/lopende-contracten-sociaal-domein . Zie bijlage 11 voor de wijze van indexatie. Daarmee zijn de tarieven reëel, conform de AMvB reële kostprijs Wmo 2015.
97	ter zijde inkoopdocument, paragraaf 5.2	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	Niet akkoord, artikel blijft gehandhaafd. De gemeente doet haar best om alle vragen zo zorgvuldig en volledig mogelijk te beantwoorden, echter houdt zij zich het recht voor volgens paragraaf 5.2.

98	flexibel Bijlage 1 Programma van Eisen Wmo-begeleiding, EIS 2	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.
99	flexibel Bijlage 1 Programma van Eisen Wmo-begeleiding, EIS 2	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 cliënten, 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 68.
100	overnemen Inkoopdocument, percelen, pag 10	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. • Het overnemen van taken is het overnemen van de verantwoordelijkheid voor een bepaalde taak, waarbij de begeleider de taak volledig uitvoert. • Dit is alleen nodig als de persoon zelf de taak echt niet meer kan uitvoeren, bijvoorbeeld door een beperking of ziekte. • Het overnemen van taken moet zorgvuldig gebeuren en altijd in overleg met de persoon en eventuele andere betrokkenen.
101	kort geding Bijlage 1, PvE, eis 1	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.	Wij wijzen erop dat dit géén aanbestedingsprocedure betreft in de zin van de aanbestedingswet, maar een Open House inkoopprocedure. Er is dus ook geen sprake van aanbestedingsdocumenten, maar van inkoopdocumenten. Het staat partijen echter altijd vrij een kort geding aanhangig te maken. Dit schort echter de inkoopprocedure niet op.
102	licht midden zwaar Inkoopdocument, percelen, vanaf pag 9	Er zijn 3 categorieën; licht, midden en zwaar. De indicatieadviseurs doen onderzoek, waarbij gekeken wordt naar de zelfredzaamheid van de cliënt. 1) Realiseert de gemeente zich dat de cliënt zijn/haar eigen zelfredzaamheid niet altijd goed in kan schatten? 2) Hoe borgt de gemeente dat in het onderzoek meerdere perspectieven belicht en bekeken worden?	Alle informatie die relevant is voor het onderzoek wordt meegenomen. Zo nodig wordt een medisch advies aangevraagd.
103	no-show Bijlage 1, PvE, eis 61	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 . Zie bijlage 11 voor de wijze van indexatie. Daarmee zijn de tarieven reëel, conform de AMvB reële kostprijs Wmo 2015.
104	reistijd Bijlage 1, PvE, eis 61	Kan de gemeente inzichtelijk maken hoe de reistijd precies verdisconteerd is in de producten Individuele Begeleiding? In het kostprijsonderzoek wordt alleen gesproken over declarabele uren en wordt niet onderbouwd hoe het kostprijsonderzoek tot dit aantal uren is gekomen. Op deze wijze kan de aanbieder onmogelijk volgen welke aannames zijn gedaan. Kan de gemeente tevens aantonen dat hier sprake is van een reële kostprijs cf de AMvB reële prijs Wmo 2015? Wij maken de gemeente erop attent dat dit verplicht is.	De basis voor de tariefstelling is het in 2024 uitgevoerde kostprijsonderzoek. Reistijd is hierin verwerkt als onderdeel van de indirect cliënt-gebonden tijd. In het Eindadvies van het kostprijsonderzoek wordt dit nader tegelicht. De resultaten en het eindadvies van het kostprijsonderzoek staan op https://www.amstelveen.nl/lopende-contracten-sociaal-domein .

105	reiskosten Bijlage 1, PvE, eis 61	Kan de gemeente inzichtelijk maken hoe de reiskosten verdisconteerd zijn in de producten Individuele Begeleiding? In het kostprijsonderzoek wordt alleen gesproken over een algemene post overhead, waarbij niet wordt aangegeven hoe deze overheadskosten zijn opgebouwd. Kan de gemeente tevens aantonen dat hier sprake is van een reële kostprijs cf de AMvB reële prijs Wmo 2015? Wij maken de gemeente erop attent dat dit verplicht is.	De basis voor de tariefstelling is het in 2024 uitgevoerde kostprijsonderzoek. De reiskosten zijn verwerkt als onderdeel van de overhead. De wijze waarop de overhead is berekend, is opgenomen in het Eindadvies van het kostprijsonderzoek. De resultaten en het eindadvies van het kostprijsonderzoek staan op https://www.amstelveen.nl/lopende-contracten-sociaal-domein
106	indirecte klantgebonden tijd Bijlage 1 Programma van Eisen Wmo-begeleiding, EIS 61	Wat wordt precies verstaan onder indirecte klantgebonden tijd?	Onder indirect klantgebonden tijd wordt verstaan: tijd die niet direct aan de klant wordt besteed, maar wel noodzakelijk is voor het leveren van zorg. Dit betreft bijvoorbeeld activiteiten zoals reistijd, casusoverleg en dossiervoering. In het kostprijsonderzoek staat dit over niet-klantgebonden tijd: Activiteiten zoals reistijd, casusoverleg, dossiervoering vallen niet onder declarabele uren, maar maken deel uit van de indirecte klantgebonden tijdbesteding.
107	lastenverlichting Inkoopdocument	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.
108	terugbellen Bijlage 1 Programma van Eisen Wmo-begeleiding, EIS 15	Geldt de eis om de volgende werkdag terug te bellen voor spoedeisende situaties of voor alle situaties? In het laatste geval is verruiming op zijn plek, want dit is een irrealistische eis.	Dit geldt voor crisissituaties.
109	ort Bijlage 1, PvE, Eis 26	Ondanks dat verwezen wordt naar het kostprijsonderzoek is het onvoldoende inzichtelijk hoe dit onderdeel meegenomen is. 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 reële kostprijs cf de AMvB reële prijs Wmo 2015?	De basis voor de tariefstelling is het in 2024 uitgevoerde kostprijsonderzoek. De ORT is verwerkt als opslag op de loonkosten. De wijze waarop dit is berekend, is opgenomen in het Eindadvies van het kostprijsonderzoek. De resultaten en het eindadvies van het kostprijsonderzoek staan op https://www.amstelveen.nl/lopende-contracten-sociaal-domein
110	21 dagen Bijlage 1 Programma van Eisen Wmo-begeleiding, EIS 28	De eis om binnen 21 kalenderdagen te starten is niet realistisch 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.
111	acute zorg Bijlage 1 Programma van Eisen Wmo-begeleiding, EIS 27	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.
112	doelgroepen Bijlage 1 Programma van Eisen Wmo-begeleiding, EIS 35	"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.
113	beeindigen Bijlage 1 Programma van Eisen Wmo-begeleiding, EIS 37	Welke criteria hanteert de gemeente bij het al dan niet verlenen van deze toestemming om begeleiding te beeindigen?	Hierbij wordt maatwerk toegepast.
114	coördinatierol Bijlage 1, PvE, eis 46	1) Kunt u expliciet aangeven hoe de coördinatierol opgenomen is in het tarief? 2) gelden de werkzaamheden voor de coördinatierol als cliëntgebonden tijd?	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

115	clttevredenheidBijlage 1 Programma van Eisen Wmo- begeleiding, EIS 55	"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. "	Zie antwoord op vraag 9.
116	termijnBijlage 6, actie 5	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.
117	onveiligBijlage 1, PvE, eis 61	In de nieuwe CAO VVT is het volgende opgenomen; 'Als een medewerker zich onveilig voelt, heeft de medewerker het recht om de betreffende cliënt niet alleen te bezoeken. Zo nodig wordt de zorg opgeschort of beëindigd' 1) Is de gemeente bereid om in bijzondere gevallen uitbreiding van uren te geven wanneer een medewerker zich onveilig voelt en niet meer alleen wil gaan? 2) Zo nee, realiseert de gemeente zich dat we dan mogelijk de begeleiding moeten beëindigen? 3) hoe is deze nieuwe regel uit de CAO VVT meegenomen in kostprijsberekening? Verzoek om aan te geven hoe dit past binnen reële kostprijs.	Antwoord 1: indien een medewerker zich onveilig voelt, verwacht de opdrachtgever dat de opdrachtnemer dit meldt aan de opdrachtgever. Afhankelijk van de aard en ernst van de situatie zal in onderling overleg worden gezocht naar een passende en zorgvuldige oplossing. Antwoord op 2: er wordt in overleg naar een passende en zorgvuldige oplossing gezocht. Antwoord op 3: de resultaten en het eindadvies van het kostprijsonderzoek staan op: https://www.amstelveen.nl/lopende-contracten-sociaal-domein
118	informatie van verwijzer/ aanvragerInkoopdocument, percelen, vanaf pag 9	Wij veronderstellen dat binnen het onderzoek van de indicatieadviseur ook de informatie van de verwijzer/aanvrager meegenomen wordt als belangrijke peiler. Is onze veronderstelling juist?	Ja, dat klopt. Alle informatie die relevant is voor het onderzoek wordt meegenomen.
119	doelgroepenBijlage 1, PvE, eis 35	Wij overwegen andere keuzes te maken tav onze toekomstige doelgroepen. Gaat de gemeenten deze voor aanvang van de start van dit nieuwe contract inventariseren bij de te contracteren organisaties? wij kunnen deze doelgroepen nu nergens aangeven bij de inschrijving of elders, maar ons huidig aanbod geldt niet meer tijdens het nieuwe contract.	Tijdens de implementatiefase inventariseert de opdrachtnemer bij de gecontracteerde partijen onder andere welke doelgroepen zij bedienen.
120	coördinatieBijlage 1 Programma van Eisen Wmo-begeleiding, EIS 46	Kunt u bevestigen dat deze coördinatie rol zich alleen voor kan doen bij de producten midden of zwaar? De beschreven rol past niet bij de omschrijving van licht en dient daarmee geen optie te kunnen zijn.	De coördinatie rol zal zich voornamelijk voordoen bij midden en/of zwaar, dit kan echter per situatie verschillen.
121	Wijzigingen raamovereenkomstInkoopdocu ment2.3.1/2.3.3	In 2.3.3. wordt aangegeven dat de opdrachtgever na drie jaar de raamovereenkomst kan wijzigen, alleen na instemming met de opdrachtnemer. Betekend dat dus dat opdrachtnemer de wijzigingen kan tegenhouden? Deze vraag is relevant omdat in hetzelfde artikel ook gesteld wordt dat opdrachtnemer dient te voorzien in een passend aanbod gedurende de looptijd van 4 jaar en 3 maanden.	Zie antwoord op vraag 44.
122	Werkafspraken no-showBijlage 1 PvE, 13	Hier wordt gesproken over werkafsprakenboek waar in extra afspraken rond-om no show gemaakt worden. Wat voor afspraken moeten we dan aan denken en welke financiële impact kan dat hebben?	Deze afspraken worden meegenomen in de implementatiefase.
123	Locaal telefoonnrBijlage 1 PvE, 16	Binnen nederland bestaat er geen onderscheid meer tussen een lokaal en interlocaal tarief of je nu belt vanuit Aalsmeer (0297) of amstelveen (020) de tarieven naar een 020 nr de tarieven zijn gelijk. Waarom dan toch deze eis?	Dit is om te voorkomen dat voor bellers een starttarief plus lokaal tarief wordt gehanteerd zoals gebruikelijk bij 0900 nummers. Kosten kunnen hierdoor hoger uitvallen dan een regionaal nummer.
124	Individuele jaarevaluatiesBijlage 1 PvE, 38	Wordt voor deze jaarevaluatie een voorgeschreven format door de opdrachtgever aangeleverd, zodat eenduidig is welke informatie wel en niet gedeeld moet worden?	Ja, dat klopt.
125	Individuele jaarevaluatiesBijlage 1 PvE,38	Wat zijn de gevolgen/mogelijkheden indien de klant het evaluatieverslag weigert te tekenen.?	Er zijn geen gevolgen. Wel is het van belang de reden dat de klant niet wil tekenen te vermelden in het verslag.
126	Langduring No-showBijlage 1 PvE, 61	Wanneer is er sprake van langdurige no-show?	Zie antwoord op vraag 83.

127	Langduring No-showBijlage 1 PvE, 61	Wat is het vervolgproces nadat er melding is gedaan van langdurige no show? Wat mag de opdrachtnemer wel en niet doen in zo'n geval?	Zie antwoord op vraag 83.
128	VervoerseisenBijlage 7	Deze bijlage stelt dat de opdrachtnemer borgt dat het vervoer veilig en passend is, en stelt een set aan eisen. Hoe wordt van de opdrachtnemer verwacht deze eisen te borgen en wat moet de opdrachtnemer hiervan kunnen aantonen aan de opdrachtgever?	Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij probeert aan deze te voldoen/deze eisen te realiseren. In deze fase van de inkoop hoeft opdrachtnemer niets aan te tonen.
129	ZorgmijdersBijlage 1, PvE, eis 61	Indien een client bij aanmelding bekend is als zorgmijder, wil de opdrachtnemer graag individuele afspraken maken omtrent no-show. Gaat de gemeente ermee akkoord om hier in voorkomende gevallen over in gesprek te gaan?	Ja, dit is akkoord.
130	vervoerBijlage 1, PvE, eis 43	Vervoer zit opnieuw in deze aanbesteding. Er komt steeds meer weerstand tegen de eis dat dit in de opdracht zit. Vervoer is geen core-business van een zorgorganisatie. Waarom is er opnieuw gekozen om dit onderdeel uit te laten maken van de aanbesteding en is er niet gekozen voor een werkwijze a la leerlingenvervoer?	Het is een beleidskeuze van de opdrachtgever om te waarborgen dat voor de klant noodzakelijk vervoer van en naar de dagbestedingslocatie wordt geregeld.
131	vervoerBijlage 1, PvE, eis 43	Realiseert de gemeente zich dat de tarieven voor vervoer opnieuw niet kostendekkend zijn in de huidige markt?	De basis voor de tariefstelling is het in 2024 uitgevoerde kostprijsonderzoek. De resultaten daarvan staan op https://www.amstelveen.nl/lopende-contracten-sociaal-domein . Zie bijlage 11 voor de wijze van indexatie. Daarmee zijn de tarieven reëel, conform de AMvB reële kostprijs Wmo 2015.
132	tarievenBijlage 1, PvE, Eis 66	Waarom is er voor de tariefberekening geen gebruik gemaakt van de landelijke, hiervoor bedoelde rekentool, zoals ook aanbevolen wordt door de VNG? https://vng.nl/nieuws/definitieve-versie-rekentool-wmo-2026-begeleiding-en-hh	Omdat in 2024 een kostprijsonderzoek is uitgevoerd en de daaruit komende tarieven conform bijlage 11 zijn geïndexeerd.
133	Bijlage 2 concept raamovereenkomst. Paragraaf 3.3	3.3 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 of (nieuw) beleid van opdrachtgever. - Hoe borgt de gemeente dat de tarieven wel cf AMVB reële prijs Wmo blijven?	Het is een verplichting om te voldoen aan de AMvB reële kostprijs Wmo 2015. De gemeente voldoet aan deze verplichting en zal dat ook in de toekomst blijven doen.
134	bijlage 7 vervoer	Kunt u zich flexibel opstellen en bent u bereid om het vervoer van cliënten op één dag naar meerdere lokaties te vergoeden per rit?	Het tarief voor Vervoer Dagbesteding is een tariefstelling per retour. Hier wordt niet van afgeweken
135	Bijlage 6 Procesbeschrijving afloop indicatie begeleiding	Welke waarborgen en tijdelijke maatregelen treft de opdrachtgever als verlenging niet tijdig wordt afgerond, zodat continuïteit van zorg én doorbetaling zijn geborgd zonder extra administratieve lasten voor de aanbieder	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.
136	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 en het beheersen van de administratieve lasten aan beide kanten?	ja, dit is een doel waar we naartoe werken.
137	Bijlage 5 Toepassing SROI	Kunt u bevestigen dat wij als zorgaanbieder vrij zijn om eigen invulling te geven aan de drie mogelijkheden voor invulling van SROI?	De invulling bij de mogelijkheden zijn beschreven in de bijlage 5 over Social Return. Kandidaten kunnen opgevoerd worden als ze vallen onder de beschreven doelgroepen. Sociale inkoop: bij SW bedrijven & bedrijven die vermeld staan op een platform van sociale inkoop. Maatschappelijke meerwaarde- activiteiten conform de bijlage, anders in overleg met de SROI-coördinator.
138	Bijlage 2 Raamovereenkomst artikel 3.3	Indien door Opdrachtgever negatief wordt afgeweken van de door VGN en VNG vastgestelde jaarlijkse indexering kan dit de kwaliteit en continuïteit van onze zorg aan cliënten ernstig in gevaar brengen. Bent u zich bewust van dit risico en kunt u aangeven waarom u bereid bent dit risico te nemen?	We wijken niet af van het advies van de VNG, zoals beschreven in bijlage 11.
139	Bijlage 2 Raamovereenkomst artikel 3.3	Wij zien graag een vaste 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?	Nee, opdrachtgever is hiertoe niet bereid.
140	Inkoopdocument	Respijtzorg. Is er een minimale afname van trajecten, dan wel kan dit gemaximeerd worden?	De inzet van respijtzorg is volledig afhankelijk van de ondersteuningsvraag. Er kan geen minimale afname worden vastgesteld en de inzet kan niet worden gemaximaliseerd. De omvang wordt bepaald door wat noodzakelijk is voor het ontlasten van de mantelzorger en het realiseren van de ondersteuningsdoelen.

141	Inkoopdocument	Hoe verhouden de opleidingseisen zich tot onze inzet van zij instromers die niet altijd dit niveau kunnen aantonen, maar het naar ons inziens wel hebben?	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.
142	Inkoopdocument 2.3.4. Inkoopwaarde	Zou u kunnen toelichten op welke manier de gemeente de balans voor opdrachtnemers bewaakt tussen het ontbreken van afnameverplichting en omzetgarantie enerzijds en de verplichting tot dienstverlening (bijlage 2; 6. boetebeding) en bijbehorende voorwaarden (bijlage 1 onder andere punt 28 en 35) anderzijds?	Een boetebeding wordt alleen ingezet als opdrachtgever zonder gegronde reden de ondersteuning structureel niet levert. Indien de vraag zich voordoet wordt ook gekeken of de verplichting tot dienstverlening standhoud. Dit zal altijd in overleg zijn met opdrachtnemer en opdrachtgever.
143	Inkoopdocument Wmo-B 0.1, art 2.2.3	Kan een gegunde aanbieder tussentijds ook toetreden tot een extra perceel, waar oorspronkelijk niet op is ingeschreven?	De gemeente kan geen tussentijdse toetreding accepteren voor percelen waar aanbieder oorspronkelijk niet op heeft ingeschreven, wanneer het perceel/de percelen niet voor tussentijdse toetreding open is/zijn gesteld. De aanbieder kan wel evt. nieuwe dienstverlening aanbieden ten tijde van een openstelling van een of meerdere percelen voor nieuwe aanbieders.
144	inkoopdocument art 2.2.	Hoe hard is de eis, functioneren op HBO niveau gezien de huidige arbeidsmarkt?	Deze eis blijft gehandhaafd.
145	Bijlage 1 PvE, eis 63	Kunt u toelichten wat het knelpunt is om over te gaan van maandsystematiek naar jaarsystematiek?	In de inkoopdocumenten is hierover nog geen concrete informatie opgenomen, omdat de opdrachtgever momenteel onderzoekt in hoeverre de nieuwe werkwijze haalbaar en implementeerbaar is.
146	Bijlage 1 PvE, eis 63	" De opdrachtgever onderzoekt de mogelijkheden om uren flexibel in te zetten over een langere periode dan een maand. Indien blijkt dat flexibele inzet mogelijk is, zal hierover gedurende de looptijd van de overeenkomst meer duidelijkheid ontstaan. De aanbieders worden hierover tijdig geïnformeerd."" Hier staat eigenlijk dat de oude situatie aangehouden wordt. Dit is niet wenselijk. Is voor publicatie van de 2e nota van inlichtingen duidelijkheid over dit punt? Indien de vraag om flexibiliteit blijft bestaan, maar de financiering niet flexibel ingericht kan worden, dan gaan wij ervan uit dat het tarief hierop wordt aangepast. Of biedt u een andere vorm van compensatie aan?"	Voor de publicatie van de tweede nota van inlichtingen zal er geen definitieve duidelijkheid zijn over de mogelijkheid om uren flexibel over een langere periode dan één maand in te zetten. Indien tijdens de uitvoering aanvullende inzet noodzakelijk blijkt, kan een gemotiveerd verzoek tot tijdelijke ophoging van de indicatie worden ingediend. Hiermee worden de bijbehorende kosten op een passende wijze gedekt.
147	Bijlage 1 PvE, eis 63	Er lijkt geen gehoor te zijn gegeven aan de uitdrukkelijke wens van alle zorgaanbieders tijdens de marktconsultatie in 2025 om de maandsystematiek in te ruilen voor de jaarsystematiek op inzet van uren. Kunt u uitleggen waarom deze wens niet is ingewilligd?	Zie antwoord op vraag 145.
148	Bijlage 1 PvE, eis 61	Is de gemeente bereid om een eerste dagdeel van een no-show wél te vergoeden?	Nee, daartoe is de opdrachtgever niet bereid.
149	Bijlage 1 PvE, eis 55	Wij voeren 1x per jaar de BIT-gesprekken ("ben ik tevreden") met cliënten. Is dit voldoende voor eis 55?	Dit is akkoord, als tijdens het gesprek de volgende punten aan bod komen: • Kwaliteit van de dienstverlening: inspraak begeleidingsplan, het behalen van doelen, deskundigheid van de begeleider, programma, doelgerichtheid, etc. • Welbevinden: beoordeling van de bijdrage van de organisatie aan het psychische, sociale en fysieke welbevinden van de klant. • Veiligheid: privacy, vertrouwensrelatie, sfeer, benadering, hygiëne, etc. • Communicatie: Bereikbaarheid, duidelijkheid klachten-procedure, betrekken van het sociale netwerk. • Mogelijke andere thematische onderwerpen: deze worden van tevoren tijdig gecommuniceerd.
150	Bijlage 1 PvE, eis 51	Waar wordt de inzet van het aantal uren per dagdeel op gebaseerd?	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.
151	Bijlage 1 PvE, eis 50	Op welke manier is de verzwarende eis t.o.v. het huidige contract van de begeleidingsintensiteit bij dagbesteding verwerkt in de tariefstelling?	Graag ontvangen we hierop een toelichting.
152	Bijlage 1 PvE, eis 50	Waar zijn de groepsgrootte en inzet begeleider(s) op gebaseerd?	Zie antwoord op vraag 150 en 180
153	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?	Ja, dat klopt.

154	Bijlage 1 PvE, eis 43	Het stimuleren van zelfredzaamheid van onze cliënten staat bij ons hoog in het vaandel. Het snel afgeven van een vervoersindicatie door de gemeente lijkt hiermee in tegenspraak. Is de gemeente het met ons eens dat zij een indicatie voor vervoer zeer kritisch moet beoordelen en op welke manier gaat dit plaatsvinden?	Vervoer van en naar dagbesteding zou enkel geïndiceerd moeten worden als er geen andere mogelijkheid is. Indien deze situatie zich voor doet kan er overleg plaatsvinden met de opdrachtgever.
155	Bijlage 1 PvE, eis 43	Wie bepaalt dat er geen andere mogelijkheden zijn voor vervoer, en op basis van welke criteria wordt vastgesteld dat een vervoersindicatie gerechtvaardigd is?	De opdrachtgever beoordeelt of er geen andere passende vervoersmogelijkheden zijn en of een vervoersindicatie noodzakelijk is voor het bereiken van dagbesteding. Dit gebeurt op basis van een integrale beoordeling van de persoonlijke situatie, waarbij onder meer wordt gekeken naar de mobiliteit van de klant, de mogelijkheden van het eigen netwerk, beschikbaar openbaar vervoer en eventuele voorliggende of algemeen gebruikelijke voorzieningen. Een vervoersindicatie wordt afgegeven wanneer vervoer als noodzakelijk wordt aangemerkt om de dagbesteding te kunnen bezoeken en er geen andere adequate oplossingen beschikbaar zijn.
156	Bijlage 1 PvE, eis 15	Wie moet er binnen onze organisatie voor de klant en/of opdrachtgever bereikbaar zijn?	Een medewerker die de klant te woord kan staan en zijn/haar vragen kan beantwoorden.
157	Bijlage 1 PvE, eis 11	Hoe ziet het cliëntervaringsonderzoek van de opdrachtgever er inhoudelijk uit en is dit op voorhand te delen?	Informatie over het cliëntervaringsonderzoek wordt gedeeld in de implementatiefase.
158	Bijlage 1 PvE, eis 6	Beschouwt de gemeente deze chauffeurs als werknemers van de opdrachtnemer, of is de externe vervoerder zelf verantwoordelijk voor het bewaken, beoordelen en (eventueel) opnieuw aanvragen van VOG's?	De opdrachtnemer dient erop toe te zien dat de chauffeurs in het bezit zijn van een geldige VOG.
159	Inkoopdocument hoofdstuk 2.2 opleidingsniveau	In hoofdstuk 2.2 Beschrijving van de opdracht en perceelindeling geeft u op pagina 10 bij de beschrijving van de producten Individuele Begeleiding Midden en Zwaar aan dat u verwacht dat aanbieders HBO-geschoold personeel inzetten. Ons team bestaat merendeels uit HBO-opgeleide hulpverleners. Wij hebben enkele medewerkers die qua kennisniveau, vaardigheden en gedrag functioneren op HBO-niveau, maar niet in het bezit zijn van een HBO-diploma. Zij hebben een HBO denk- en werkniveau, werken zelfstandig, handelen professioneel en hebben goede analytische, probleemoplossende en communicatieve vaardigheden. Kunnen wij deze medewerkers inzetten voor individuele begeleiding midden en zwaar?	Ja, dat klopt.
160	Inkoopdocument hoofdstuk 2.2 Beschrijving Respijtzorg	In hoofdstuk 2.2 Beschrijving van de opdracht en perceelindeling geeft u op pagina 12 bij de beschrijving van het product Respijtzorg aan dat respijtzorg is 'bedoeld om mantelzorgers te ontlasten en overbelasting in de thuissituatie te voorkomen'. Wij bieden Respijtzorg voor mensen met GGZ-problematiek die in de thuissituatie overbelast dreigen te raken. Het tijdelijke verblijf in onze respijtvoorziening is erop gericht dat mensen tot rust kunnen komen en daardoor geen terugval doormaken in hun psychisch welzijn dan wel een beroep moeten doen op GGZ-behandeling. Wij geven hieraan invulling door cliënten verblijf te bieden op een eenpersoonskamer, maaltijden, gesprekken met begeleiders en ervaringsdeskundigen en activiteiten. Hiertoe zijn van 8:00 in de ochtend tot 22:00 in de avond begeleiders aanwezig. In de avonden kunnen gasten contact opnemen met ons nachtteam dat binnen 30 minuten ter plaatse is. Onze gasten hebben te maken met psychische uitdagingen; in de uitzonderlijke gevallen dat verzorging of verpleging nodig is, maken wij afspraken met een van onze onderaannemers voor thuiszorg. Kunt u bevestigen dat wij hiermee voldoen aan het eisenpakket?	Ja, dit is akkoord.

161	inkoopdocument 2.3.5. Aanvullende leveringen of diensten - intermediaire verhuur	Wij begrijpen uit de aanbestedingsdocumenten dat intermediaire verhuur geen onderdeel uitmaakt van individuele begeleiding. A. Klopt dat? B. Is de gemeente voornemens om bestaande overeenkomsten voor intermediaire verhuur, onder dezelfde voorwaarden en tarieven, voort te zetten met huidige partijen mits zij opnieuw worden gecontracteerd? C. Zo ja, is de gemeente voornemens om intermediaire verhuur alsnog aan de overeenkomst toe te voegen in de vorm van een aanvullende dienst zoals bedoeld in paragraaf 2.3.5 (pagina 14, aanvullende leveringen of diensten)? D. Zo nee, hoe ziet de gemeente de contractering van intermediaire verhuur voor zich? E. Indien de gemeente voornemens is om intermediaire verhuur in een afzonderlijke aanbesteding in de markt te zetten, kunt u dan aangeven of de gemeente voornemens is om dit te doen volgens een Open House Procedure of volgens een Europese Aanbesteding met EMVI?	Het doel van de inkoop en de omschrijving van de opdracht staat beschreven in het inkoopdocument. Communicatie over mogelijke toekomstige andere aanbestedingen zal middels de gebruikelijke kanalen gecommuniceerd worden.
162	Bijlage 2: concept raamovereenkomst.	Bijlage 2: concept raamovereenkomst. Wij hebben nog onvoldoende tijd gehad om de concept raamovereenkomst goed te bestuderen. Staat u ons toe om vragen in de tweede ronde van de NVI te stellen over deze overeenkomst, ook als deze vragen niet ingaan op een antwoord dat de gemeente heeft gegeven in de eerste ronde?	Nee, dat mag niet. Echter, u mag vragen stellen over de wijzigingen in inkoopdocumenten.
163	Bijlage 2: concept raamovereenkomst.	Kunt u toelichten waarom de gemeente kiest voor de ARVODI2025 en niet voor de WMO contractstandaarden die meer specifiek zijn gericht op maatschappelijke zorg?	Bij de start van deze inkoop heeft Amstelveen besloten om nog niet te gaan werken met de Wmo-contractstandaarden. Amstelveen werkt sinds 2015 met de ARVODI-inkoopvoorwaarden. Vandaar dat nu de ARVODI-2025 van toepassing verklaard zijn. Zodra Amstelveen bij nieuwe Wmo- e/o Jeugdwet inkopen gebruik gaat maken van de Wmo-contractstandaarden zal ook gebruik (moeten worden) gemaakt gaan worden van de VNG inkoopvoorwaarden.
164	Programma van eisen. Eis 2 en eis 63: flexibiliteit	Programma van eisen. Eis 2 en eis 63: Het maximaal aantal uren, etmalen of dagdelen binnen een facturatieperiode mag niet worden overschreven. U vraagt in de huidige documenten om eenmaal per maand te factureren. Wij pleiten er voor aanbieders te vragen 1 maal per drie maanden te factureren omdat dit leidt tot minder administratieve lasten en meer flexibiliteit om in te spelen op de wisselende behoefte van cliënten. Wij lezen bij eis 63 dat de gemeente overweegt om flexibel om te gaan met de ureninzet en dat de gemeente aanbieders hierover tijdig zal informeren. Wij zijn blij dat de gemeente flexibilisering overweegt. Kan de gemeente bevestigen dat de nieuwe afspraken rond zullen zijn voor de ingang van het nieuwe contract per 1 oktober 2026?	Dit kan niet bevestigd worden. Aanbieders zullen tijdig geïnformeerd worden indien daar meer duidelijkheid over is.
165	SROI: PVE: Eis 8	De gemeente stelt dat aanbieders met een productie boven het drempelbedrag van €216.000 verplicht zijn 3% aan SROI uit te geven. a. Mogen aanbieders met een SROI verplichting activiteiten in omliggende gemeenten opgeven? b. Waarom heeft de gemeente het drempelbedrag voor SROI met € 5.000 verlaagd, terwijl er in zijn algemeenheid sprake is van inflatie?	Ad a) Ja, dat mag, er moet wel een relatie zijn met/tot de opdracht in de AA-gemeenten. Ad b) Is geen eigen keuze. Dit is recentelijk Europees vastgesteld dd 23.10.2025. Zie evt. ook: Gedelegeerde verordening - EU - 2025/2152 - NL - EUR-Lex
166	Programma van eisen. Eis 55: clienttevredenheidsonderzoek	Wij organiseren elke 2 jaar een organisatiebreed client tevredenheidsonderzoek. Dit is gebruikelijk in onze sector. Om de administratieve lasten te beperken vragen wij de gemeente akkoord te gaan met een tweejaarlijks client tevredenheidsonderzoek.	Dit is niet akkoord
167	Programma van eisen, pagina 9 Financiële eisen en tarieven.	Bij punt 61 lezen wij 'Slechts directe klantgebonden tijd kan worden gedeclareerd. Onder indirect klantgebonden tijd wordt verstaan: tijd die niet direct aan de klant wordt besteed, maar wel noodzakelijk is voor het leveren van zorg. Dit betreft bijvoorbeeld activiteiten zoals reistijd, casusoverleg en dossiervoering. Casusoverleg en dossiervoering bij en samen met de klant valt onder klantgebonden tijd.' Vraag: Begrijpen wij het goed dat de gemeente casusoverleg en dossiervorming die samen met de klant worden gevoerd vallen onder directe klantgebonden tijd en dus declarabel zijn?	Ja, dat klopt.

168	Inkoopdocument 2.2.1. blz 10 individuele begeleiding zwaar	In de regio wordt ook Begeleid Thuis aangeboden. Dit product valt onder het contract Begeleid Thuis & Beschermd Verblijf dat de gemeente Amsterdam met een aantal aanbieders heeft afgesloten. Kan de gemeente aangeven wanneer een cliënt in aanmerking komt voor Individuele Begeleiding en wanneer voor Begeleid Thuis? Wat zijn de onderscheidende criteria voor het indiceren van deze vormen van ondersteuning?	Individuele Begeleiding is planbare 1-op-1 ondersteuning voor klanten die moeite hebben met structuur, dagelijkse taken en het behouden of vergroten van hun zelfredzaamheid. Toezicht kan onderdeel zijn, maar de klant is overwegend stabiel en de begeleiding is vooral gericht op ontwikkeling en voorkómen van escalaties. Begeleid Thuis (zonder wooncomponent) is bedoeld voor klanten met complexe, instabiele en onvoorspelbare problematiek, waarbij sprake is van grote risico's op ontregeling, fluctuerende hulpvragen en soms acute situaties. Deze klanten hebben intensieve, vaak ongeplande begeleiding nodig en er is 24-uurs beschikbaarheid vereist. Kort verschil: Individuele Begeleiding = planbaar, stabiele situatie, structuurgericht. Begeleid Thuis = intensief, onvoorspelbaar, crisisgevoelig en 24/7 beschikbaarheid nodig.
169	Inkoopdocument, paragraaf 2.3.2	'Opdrachtgever heeft echter de mogelijkheid om de afgesloten raamovereenkomsten te wijzigen of te beëindigen na de initiële duur van drie jaar." Is duur van 3 jaar correct? In 2.3.1 staat een initiële duur van 4 jaar en 3 maanden.	Zie antwoord op vraag 44.
170	Raamovereenkomst, 1.1	Is de datum van 12 januari 2026 correct? Of moet hier de ingangsdatum van de overeenkomst worden gelezen (1 oktober 2026)?	In artikel 1.1 moet de datum 1 oktober 2026 gelezen worden. Dit wordt aangepast in het document.
171	Programma van Eisen, eis 15	In deze eis wordt gesteld dat de organisatie bereikbaar is voor spoed buiten kantooruren. Geldt deze eis voor alle percelen, ook voor de percelen dagbesteding?	Nee, dit geldt niet voor dagbesteding.
172	Programma van Eisen, eis 18	Is het mogelijk om de gestelde eis om binnen 24 uur de vraag van klant en opdrachtgever te beantwoorden op werkdagen, te verruimen naar 48 uur?	Nee, dit is niet mogelijk.
173	Programma van Eisen, eis 27	Geldt het leveren van acute zorg ook voor de percelen dagbesteding? Zo ja, kunt u een voorbeeld geven van een situatie waar wij aan kunnen denken voor het geven van acute zorg op een dagbestedingslocatie?	Nee, dit geldt niet voor dagbesteding.
174	Programma van Eisen, eis 28	U stelt een termijn van 21 dagen waarin de cliënt de benodigde ondersteuning krijgt. Hoe kijkt u aan tegen het feit dat in de praktijk deze termijn vaak niet wordt behaald? De procedure ziet er namelijk als volgt uit: De opdrachtnemer neemt binnen 5 dagen contact op met de klant; de intake kan vaak binnen 5-10 werkdagen plaatsvinden, waarna de start 5-10 werkdagen later plaatsvindt. Is het mogelijk de termijn te verruimen naar 20 dagen?	De termijn van 21 kalenderdagen blijft gelden. Deze termijn is gesteld om te waarborgen dat klanten tijdig de noodzakelijke ondersteuning ontvangen. Dat de praktijk soms meer tijd vraagt door intakeplanning of opstarttrajecten vormt geen reden om de gestelde termijn te verruimen. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij zijn proces hierop inricht en waar nodig tijdig afstemt met de opdrachtgever wanneer sprake is van uitzonderlijke situaties.
175	Programma van Eisen, eis 27	Hoe gaat de gemeente om met eventuele kosten die ontstaan uit een situatie bij het leveren van acute zorg?	Hiervoor gelden de huidige tariefafspraken. De basis voor de tariefstelling is het in 2024 uitgevoerde kostprijsonderzoek. De resultaten daarvan staan op https://www.amstelveen.nl/lopende-contracten-sociaal-domein .
176	Programma van Eisen, eis 28	Kunt u toelichten wat u verstaat onder 'uitzonderlijke situaties'?	Zoals in de eis benoemde zorgmijdende klanten, kan een uitzonderlijke situatie zijn.
177	Programma van Eisen, eis 35	Is het mogelijk om aan de eis 35 toe te voegen dat indien een klant geschorst is geweest bij een aanbieder, de opdrachtgever contact opneemt met de aanbieder voordat wederom een indicatie wordt verstrekt voor de betreffende aanbieder?	Nee, de eis blijft ongewijzigd.
178	Programma van Eisen, eis 64	Kan de gemeente aangeven op basis van welke gegevens de aanbieder een prognose kan vormgeven?	De prognose dient in iedergeval te bestaan uit de volgende gegevens; aantal verwachtte cliënten, aantal uren dat wordt gedeclareerd per client en totaal aantal verwachtte omzet.
179	Programma van Eisen, eis 38	Het aanleveren van een tussentijds verslag geldt specifiek voor individuele begeleiding. Kunnen wij hieruit concluderen dat het aanleveren van een tussentijds verslag bij Dagbesteding vervalt?	Ja, dat klopt.
180	Programma van Eisen, Eis 50	Wat is de achtergrond van de maximale groepsgroottes van 12 klanten bij dagbesteding licht en midden en maximaal 10 klanten bij dagbesteding zwaar? Indien de locatie het toelaat, kan het voor aanbieder uit oogpunt van het leveren van maatwerk belangrijk zijn om grotere groepsgroottes te hanteren, gebaseerd op de samenstelling van de groep, de aard van de activiteiten en ook om ruimte te bieden voor mensen die bewust voor een groep, activiteiten en begeleider kiezen . Is het mogelijk om in overleg met opdrachtgever in bepaalde situaties de maximale groepsgrootte te verruimen (met inachtneming van de norm voor begeleiding)?	Opdrachtgever houdt vast aan de eis.

181	Standaardformulier 2, Inschrijfformulier	Op standaardformulier 2 wordt gevraagd om locaties in te vullen. Welke locaties dienen hier ingevuld te worden: de locaties binnen het betreffende perceel? Of alle locaties van aanbieder, in de situatie dat aanbieder ook aanbod heeft in andere gemeenten waar deelnemers gebruik van kunnen maken?	Alle locaties van de aanbieder, in de situatie dat aanbieder ook aanbod heeft in andere gemeenten waar deelnemers gebruik van kunnen maken.
182	Programma van Eisen, eis 55	Is het mogelijk om de genoemde termijnen en vorm in overleg met opdrachtgever aan te passen? Van belang hierbij is dat aanbieder meerdere opdrachtgevers heeft en het cliëntenonderzoek graag goed en goed uitvoerbaar wil organiseren. Juist ook om de deelnemers niet teveel te belasten. Wanneer we tussendoor alleen cliënten uit uw gemeente gaan bevragen op de locaties kan een vreemde situatie op locaties ontstaan. Daarnaast is een mogelijk gevolg dat er niet heel veel zeggingskracht aanwezig zal zijn omdat op sommige plekken het aantal respondenten niet zo hoog zal zijn.	Zie antwoord op vraag 9.
183	Programma van Eisen, Eis 61	Wat is de consequentie voor cliënt bij een langdurige no-show? Wordt vanuit de gemeente in de situatie van langdurige no-show de eigen bijdrage van van de client stopgezet?	Bij een no-show vindt geen contact met de klant plaats. Bij een langdurige no-show, van minimaal een volledige maand, waarbij de aanbieder een tijdelijk stopbericht verstuurd, zal de eigen bijdrage van de klant stopgezet worden.
184	Programma van Eisen, Eis 61	In eis 61 wordt aangegeven dat van opdrachtgever wordt verwacht om tijdig melding te maken in geval van langdurige no-show. Wat is de definitie van een langdurige no-show?	Hoewel het begrip “langdurig” niet letterlijk wordt gedefinieerd, wordt hiermee bedoeld: Het herhaaldelijk en structureel niet verschijnen op afspraken gedurende een langere periode, ondanks uitnodigingen en pogingen tot contact.
185	Programma van Eisen, Eis 61	In eis 61 wordt aangegeven dat van opdrachtgever wordt verwacht om tijdig melding te maken in geval van langdurige no-show. In welke vorm dient de melding plaats te vinden en bij wie?	Dit dient aan de vakafdeling of via wmobegeleiding@amstelveen.nl gemeld te worden.
186	Programma van Eisen, Eis 67	Declaraties dienen binnen 30 dagen na verloop van een termijn aan opdrachtgever te worden toegezonden. Hoe wordt omgegaan met deze eis wanneer indicaties worden gegeven met terugwerkende kracht? Kan aanbieder in deze situatie de factuur indienen binnen een maand vanaf de datum waarop de indicatie is verstrekt?	Indien een indicatie met terugwerkende kracht wordt afgegeven, geldt de ingangstermijn waarop de indicatie is verstrekt.
187	Bijlage 5 Toepassing Social Return on Investment	In de bijlage staat vermeld dat na contract-ondertekening door opdrachtnemer een plan van aanpak opgesteld dient te worden. Ook wordt aangegeven dat binnen 2 weken na de contract-ondertekening de SROI coördinator contact opneemt om het plan van aanpak te bespreken. Op welke datum dient de aanbieder het plan van aanpak SROI in te dienen?	Vanwege de omvang van deze inkoop willen wij graag dat contractanten twee weken na ondertekening van de overeenkomst contact opnemen en een plan van Aanpak indienen. Vier weken na ondertekening gaat gestart worden met het bespreken van de Plannen van Aanpak.
188	Programma van Eisen, Eis 31	In eis 31 wordt gesproken over een rapportage mbt de overschrijding van een bepaalde periode, waarbij wordt verwezen naar een 301 en een 307 bericht. Kunt u nader duiden om de overschrijding van welke termijnen dit gaat, zowel voor het 301 als voor het 307 bericht?	Het gaat hier om de overschrijding van termijnen zoals deze in eis 28 zijn aangegeven.
189	Programma van Eisen, Eis 46	Geldt eis 46 ook voor perceel dagbesteding?	nee, dit geldt hiervoor niet.
190	Programma van Eisen, Eisen 63+66	De PVE geeft in eis 63 aan dat het maximaal aantal geïndiceerde uren niet overschreden mag worden. In eis 66 staat dat de opdrachtnemer de openingstijden bepaalt. Hoe ziet de gemeente dit indien de uren niet overeenkomen? B.v. opdrachtnemer heeft een locatie voor 4 uur openstelling per dagdeel en de deelnemer wil elke week twee dagdelen komen maar de deelnemer heeft 30 geïndiceerde uren per maand?	Het maximaal aantal geïndiceerde dagdelen mag niet overschreden worden. Mocht blijken dat toch meer uren per maand nodig zijn, om bijvoorbeeld meer flexibiliteit te kunnen bieden, hetgeen noodzakelijk is voor de klant, kan hiervoor een wijziging voor de indicatie aangevraagd worden.
191	Programma van Eisen, Eis 66	De tarieven zijn met 4,7% geïndexeerd t.o.v. het tarief van 2025. Alleen het tarief voor vervoer met rolstoel heeft een indexatie van 3,8%. Is er een specifieke reden dat dit tarief niet evenredig wordt geïndexeerd?	Naar aanleiding van het kostprijsonderzoek zijn tarieven van sommige producten verhoogd. We hebben er voor gekozen om geen tarieven te verlagen naar aanleiding van het kostprijsonderzoek. In deze aanbesteding zijn we uitgegaan van de resultaten van het kostprijsonderzoek. Daardoor kan er een verschil ontstaan in indexatie van 2025 naar de nieuwe tarieven.

192	Bijlage 2 Concept Raamovereenkomst, overweging 6	Bedoelt de gemeente met deze bepaling dat er op elk moment in de looptijd van de overeenkomst nieuwe nadere opdrachten kunnen ontstaan en deze voortkomen uit een voorkeur van de klant?	Op basis van de raamovereenkomst, kan opdrachtgever steeds een nadere opdracht (in de vorm van een 301-bericht) verstrekken aan de opdrachtnemer, naar aanleiding van de individuele keuze van de klant die zelf de keuze kan maken tussen de aanbieders/opdrachtnemers. In praktijk gaat het als volgt aan toe: de klant maakt een keuze voor een aanbieder/opdrachtnemer, de opdracht wordt middels een 301-bericht uitgezet bij de uitgekozen aanbieder/opdrachtnemer. De opdracht heeft een opdrachtduur met een einddatum, wat gestopt en opnieuw opgestart of verlengd kan worden met een 301-bericht.
193	Programma van Eisen, Eisen 13 + 49	Bij de overgang van WMO naar WLZ is een overgangperiode waarbij na enige tijd met terugwerkende kracht de indicatie wordt gewijzigd. Indien de aanbieder geen WLZ aanbiedt, dient de aanbieder de ontvangen vergoeding terug te betalen vanaf het moment dat de indicatie is gewijzigd. De deelnemer maakt gedurende de overgangperiode echter wel gebruik van de dagbesteding. Is het mogelijk het gebruik van de dagbesteding financieel te blijven vergoeden zo lang de deelnemer gebruik maakt van de dagbesteding?	Hier geldt een wettelijke overbruggingsperiode van 5 werkdagen. Na deze werkdagen kunnen kosten binnen de Wmo niet worden gedeclareerd. Zie ook antwoord op vraag 82.
194	Programma van Eisen, 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?	De opdrachtgever vraagt om een schriftelijke, gemotiveerde melding en eindverslag om de continuïteit van ondersteuning te waarborgen en zorgvuldig te kunnen beoordelen of beëindiging verantwoord is. Dit biedt inzicht in de situatie van de klant en voorkomt dat ondersteuning onverwacht wegvalt. De opdrachtgever onderkent dat dit administratieve handelingen vraagt, maar acht deze beperkt en proportioneel, mede omdat het eindverslag aansluit bij de reguliere dossiervorming van aanbieders.
195	Programma van Eisen, Eis 43	Is het mogelijk om in te schrijven op dagbesteding zonder vervoer? Is het mogelijk om voor vervoer een onderaannemer te gebruiken?	Nee, het is niet mogelijk om in te schrijven zonder vervoer. Het is wel mogelijk om hiervoor een onderaannemer te gebruiken. De gemeente gaat de komende tijd onderzoeken of dit ondergebracht kan worden onder het doelgroepenvervoer.
196	Programma van Eisen, Eis 66	Hoe kijken gemeenten aan tegen eis dat vervoer bij dagbesteding niet kostendekkend uitgevoerd kan worden?	De basis voor de tariefstelling is het in 2024 uitgevoerde kostprijsonderzoek. De resultaten daarvan staan op https://www.amstelveen.nl/lopende-contracten-sociaal-domein . Zie bijlage 11 voor de wijze van indexatie. Daarmee zijn de tarieven reëel, conform de AMvB reële kostprijs Wmo 2015.
197	Bijlage 5 Toepassing Social Return on Investment	Heeft de gemeente een format voor het plan van aanpak?	Ja, dat is eventueel beschikbaar. Ook kan een eigen plan gebruikt worden.