

Vraag	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Perceel 1, Perceel 2	Kerncompetenties	In de huidige selectiecriteria worden inschrijvers uitgesloten die in 2023/2024 geen Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo hebben uitgevoerd (kerncompetenties 1 en 3). Hiermee worden feitelijk nieuwkomers uitgesloten, terwijl dit niet noodzakelijk iets zegt over de kwaliteit of geschiktheid van de dienstverlening. Onze organisatie heeft ruime ervaring en expertise met het uitvoeren van cliëntervaringsonderzoeken binnen de gezondheidszorg. Wij verzoeken/ vragen u om kerncompetentie 1 en 3 te verruimen door óók vergelijkbare ervaring met cliëntervaringsonderzoeken in de gezondheidszorg, het sociaal domein of verwante domeinen als gelijkwaardig aan te merken. Dit vergroot de toegang tot de aanbesteding, sluit beter aan bij het doel van kwaliteitsverbetering, en voorkomt onbedoelde marktbelemmering. Voorstel: Pas kerncompetentie 1 en 3 aan naar: “De inschrijver heeft in 2023/2024 aantoonbaar ervaring met het uitvoeren van cliëntervaringsonderzoeken binnen het sociaal domein of de gezondheidszorg.” of: Voeg de mogelijkheid toe om vergelijkbare ervaring aan te tonen via een toelichting of referentie die beoordeeld wordt op inhoudelijke relevantie.	Opdrachtgever is bereid om kerncompetentie 1 te wijzigen in: 'Inschrijver heeft in de periode 2023/2024 ervaring met het uitvoeren van wettelijk verplichte Cliëntervaringsonderzoeken Wmo voor gemeenten of met het uitvoeren van zorg gerelateerde Cliëntervaringsonderzoeken voor gemeenten en/of zorgorganisaties'. Opdrachtgever is niet bereid kerncompetentie 3 voor perceel 2 aan te passen. Opdrachtgever acht het noodzakelijk dat Inschrijver ervaring heeft met cliëntervaringsonderzoeken naar schoonmaak of huishoudelijke hulp vanuit de Wmo voor gemeenten omdat dit specifieke expertise vereist. Opdrachtgever zal vanwege de aanpassing van de geschiktheidseis (kerncompetentie 1) een rectificatie op TenderNed plaatsen, een extra vragenronde (NVI) organiseren en de planning aanpassen.
2	Perceel 1	4.1 pag 31	Bij de kopjes boven eis 11 en eis 13 lijkt er een ommissie te zitten. In zake het perceel en de beschrijving. Wij willen u vragen dit te corrigeren.	Dit is inderdaad een ommissie. In de aangepaste offerteaanvraag (versie 2) zijn de kopjes en is de volgorde van de eisen aangepast. De eisen van perceel 1a Wettelijk verplichte Cliëntervaringsonderzoek Wmo zijn naar boven verplaatst (eisen 11 t/m 14).
3	Perceel 1	3.3.2.1 pag. 24	In uw uitvraag stelt u dat de referentie bij kerncompetentie 1 betrekking moet hebben op cliëntervaringsonderzoeken voor gemeenten. Gezien de aard van de opdracht – het uitvoeren van cliëntonderzoek – achten wij het uitgangspunt dat dit uitsluitend bij gemeenten moet zijn uitgevoerd, te beperkend. Dit kan in strijd zijn met het gelijkheids- en non-discriminatiebeginsel, en beperkt mogelijk de toegang voor partijen met aantoonbare relevante ervaring bij andere overheidsinstellingen. Wij stellen voor om de referentie-eis te verruimen naar: “ervaring met het uitvoeren van cliëntervaringsonderzoeken voor overheidsinstellingen.” Dit waarborgt de kwaliteitseis, zonder onnodig de markt te beperken. Tot slot merken wij op dat de huidige formulering van de referentie-eis nieuwkomers op de markt uitsluit. Wij verzoeken u te overwegen om – conform de aanbevelingen in de Gids Proportionaliteit (paragraaf 3.5.3) – ruimte te bieden voor combinaties van referenties of alternatieve bewijsvoering, zodat ook nieuwe toetreders een eerlijke kans krijgen.	Opdrachtgever is bereid om kerncompetentie 1 te wijzigen in: 'Inschrijver heeft in de periode 2023/2024 ervaring met het uitvoeren van het wettelijk verplichte Cliëntervaringsonderzoeken Wmo voor gemeenten of met het uitvoeren van zorg gerelateerde Cliëntervaringsonderzoeken voor gemeenten en/of zorgorganisaties'. Opdrachtgever is niet bereid om dit te verruimen naar ervaring met het uitvoeren van cliëntervaringsonderzoeken voor overheidsinstellingen, omdat opdrachtgever ervaring met vergelijkbare onderzoeken (Wmo gemeenten of zorg gerelateerd) gezien de specifieke ervaring noodzakelijk vindt.

Vraag	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
4	Perceel 1	3.3.2.1 pag. 24	In uw aanbestedingsdocumentatie verwijst u naar het uitvoeren van “wettelijk verplichte cliëntvervalsnderzoeken”. Kunt u verduidelijken of u hiermee specifiek doelt op het cliëntvervalsnderzoek Wmo volgens de oude stijl (met vaste vragenlijst), of dat ook andere vormen van cliëntvervalsnderzoek onder de reikwijdte vallen? Daarnaast merken wij op dat u als referentieperiode de jaren 2023 en 2024 hanteert. Deze periode is zeer beperkt en sluit mogelijk geschikte inschrijvers uit die aantoonbare ervaring hebben met vergelijkbare opdrachten in een iets eerdere periode. In het licht van het proportionaliteitsbeginsel (zoals opgenomen in de Gids Proportionaliteit, paragraaf 3.5.1 en 3.5.3), achten wij deze beperking niet proportioneel in relatie tot de aard en omvang van de opdracht. Wij stellen daarom voor om de referentie-eis te wijzigen in: “een referentie die niet ouder is dan vier jaar ten opzichte van de uiterste datum van inschrijving.” Dit sluit beter aan bij gangbare praktijk en biedt ruimte voor een bredere en eerlijke mededinging.	Ja, het gaat hierbij om het cliëntvervalsnderzoek oude stijl (of nieuwe stijl) middels een vragenlijst. De gemeente Emmen is niet bereid om de referentieperiode aan te passen, omdat zij van mening is dat recente ervaring noodzakelijk is en de periode ruim genoeg is. De gemeente Emmen acht dit proportioneel.
5	Perceel 1	Indexeren	Wij missen de mogelijkheid om de prijzen te kunnen indexeren. Aangezien de looptijd tot en met 2029 met mogelijke verlengingen is het verzoek om prijzen voor de gehele periode vast te leggen niet reëel. Kunt u het jaarlijks indexeren van de prijzen toevoegen?	In de overeenkomsten is de mogelijkheid tot jaarlijkse indexatie op basis van CPI opgenomen in artikel 6.2.
6	Perceel 1	Offerteaanvraag pagina 4	Volgens het proportionaliteitsbeginsel en de uitgangspunten van de Gids Proportionaliteit (paragraaf 3.7B), dient de perceelindeling zodanig te zijn dat deze de toegang tot de opdracht voor marktpartijen niet onnodig beperkt. Door ongelijksoortige diensten samen te voegen in één perceel, ontstaat het risico dat gespecialiseerde partijen – die juist op één van beide onderdelen hoogwaardige dienstverlening kunnen bieden – worden uitgesloten van deelname. Wij verzoeken u daarom perceel 1 op te splitsen in twee afzonderlijke percelen, zodat marktpartijen gericht kunnen inschrijven op het onderdeel waarin zij gespecialiseerd zijn. Dit bevordert de mededinging en sluit beter aan bij het proportionaliteitsbeginsel. Indien u besluit deze samenvoeging te handhaven, verzoeken wij u om een nadere motivering te geven waarin u uitlegt waarom deze bundeling noodzakelijk en proportioneel is in het licht van de aard en omvang van de opdracht.	Opdrachtgever is niet bereid de percelen te wijzigen, omdat zij van mening is dat gaat om gelijksoortige diensten. Uit ervaring van opdrachtgever en de marktconsultatie blijkt tevens dat de expertise voor beide onderzoeken overlapt. Opdrachtgever is wel bereid de kerncompetenties voor perceel 1 te wijzigen. Hiervoor verwijzen we u naar het antwoord op vraag 1 en 3.
7	Perceel 1	Prijzenblad	Bij perceel 1 heeft u een onderverdeling gemaakt naar twee verschillende soorten onderzoeken, die beiden een andere inzet en benodigde capaciteit vragen. Wij zien dit onderscheid niet terug op het prijzenblad. Gezien het verschil in de aard van de onderzoeken, verzoeken wij u om hier twee separate tarieven voor op te nemen.	In het prijzenblad is hier onderscheid in gemaakt. Inschrijver dient tariefstelling in te dienen voor perceel 1a en 1b.

Vraag	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
8	Perceel 1	Social return	Wij begrijpen dat u als aanbestedende dienst het belangrijk vindt dat iedereen kan meedoen in de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen naar vermogen. Daarmee creëert u maatschappelijke meerwaarde door zoveel mogelijk werkzoekenden aan werk of een stageplaats te helpen. Dit is een belangrijk onderdeel van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Ook wij hechten waarde aan het bieden van kansen aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Wij hebben de uitvoeringsvoorwaarden voorgelegd aan onze jurist. De dienstverlening op het gebied van sociaal-medische advisering is complex, en de gestelde criteria staan niet in redelijke verhouding tot de vereiste deskundigheid van het personeel voor de uitvoering van deze dienstverlening. Wij wijzen u graag op de Gids Proportionaliteit, waarin in paragraaf 3.5.6 staat: “De criteria met betrekking tot duurzaamheid, waaronder sociale voorwaarden, dienen enerzijds in redelijke verhouding te staan tot de aard en omvang van de opdracht, maar dienen anderzijds te worden afgestemd op hetgeen de relevante markt kan bieden.” Uw voorstel voor de invulling van de SROI binnen deze aanbesteding lijkt qua proportionaliteit niet goed aan te sluiten bij de aard van de opdracht. Wat ons betreft is het beter om te kiezen voor het programma ‘Maatwerk voor Mensen’. Dit is een rijksbreed initiatief dat gErikht is op het creëren van meer werkgelegenheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit biedt ons gezamenlijk de ruimte om zoveel mogelijk werkzoekenden aan werk of een stageplaats te helpen. Wij verzoeken u dan ook om de SROI-verplichting te vervangen door deelname aan ‘Maatwerk voor Mensen’, zodat de aanbesteding de toets der proportionaliteit kan doorstaan en u tegelijkertijd invulling geeft aan maatschappelijk verantwoord ondernemen.	Het beleid van de opdrachtgever, als onderdeel van de arbeidsmarktregio Drenthe voor de invulling van SROI is - zoals in 4.3 bij de offerteaanvraag en bijlage 10 is toegelicht - net als de arbeidsmarktregio's in Groningen en Friesland de bouwblokkenmethode. Opdrachtgever kan daarom hier niet van afwijken en kiezen voor het programma 'Maatwerk voor mensen'. Opdrachtgever is van mening dat er diverse mogelijkheden zijn om via de bouwblokken invulling te geven aan SROI. Daarnaast biedt de keuzekaart de mogelijkheid om maatwerk activiteiten in overleg en na goedkeuring van opdrachtgever in te zetten. Gezien de duur van de overeenkomst en de diverse mogelijkheden die er zijn om invulling te geven aan SROI acht opdrachtgever de uitvoeringsvoorwaarde wel proportioneel. Opdrachtgever past de uitvoeringsvoorwaarde inzake SROI daarom niet aan.
9	Perceel 1	Offerteaanvraag: Perceelscheiding	1.Perceel 1 bestaat uit A en B. Waarom is ervoor gekozen om beide verschillende onderzoeken in eenzelfde perceel te plaatsen? Het vergt per onderzoek een andere expertise. Voor de schoonmaakondersteuning is wel gekozen om een apart perceel op te nemen. Is het nog mogelijk om ook 1B als een apart perceel uit te zetten?	Opdrachtgever is niet bereid de percelen te wijzigen, omdat zij van mening is dat gaat om gelijksoortige diensten. Uit ervaring van opdrachtgever en de marktconsultatie blijkt tevens dat de expertise voor beide onderzoeken overlapt. Opdrachtgever is wel bereid de kerncompetenties voor perceel 1 te wijzigen. Hiervoor verwijzen we u naar het antwoord op vraag 1 en 3. Omdat het onderzoek naar schoonmaakondersteuning andere expertise vraagt vanwege de technische meting is dit een separaat perceel.
10	Perceel 1	Offerteaanvraag: Vorm verplicht cliëntervaringsonderzoek	Zijn er wensen over het op meerdere momenten uitvragen van informatie (zoals na afronden toewijzingsproces, tijdens levering zorg en afsluiting)?	Nee, dit is geen wens van opdrachtgever.
11	Perceel 1	Offerteaanvraag: programma van eisen en duiding 1A en 1B	In het programma van eisen benoemen jullie perceel 1B zoals eerder perceel 1A is beschreven en vice versa. Kan dit worden aangepast?	Dit wordt gecorrigeerd.
12	Perceel 1, Perceel 2	Bijlage 12: Marktverkenning	Wij vonden het lastig om het doel van bijlage 12 de marktverkenning te duiden. Moeten wij deze bijlage ter verduidelijking van de opdracht lezen of betreft dit gedateerde informatie? Wij lazen soms tegenstrijdigheden in de offerteaanvraag en bijlage 12.	De marktverkenning is uitgevoerd voor het opstellen van de offerteaanvraag. Deze diende ter verkenning van de markt en voor het opdoen van inzichten. Derhalve kan sprake zijn van tegenstrijdigheden tussen de offerteaanvraag en bijlage 12. Om ervoor te zorgen dat alle geïnteresseerde partijen gelijke informatie hebben is de marktverkenning als bijlage bij de aanbestedingsstukken opgenomen.
13	Perceel 1, Perceel 2	Offerteaanvraag: 5.3 maximum pagina's	Enkel voor het onderdeel “resultaten” wordt een maximum pagina’s genoemd. Kennen de overige kwaliteitsonderdelen geen maximum aantal pagina’s? Zou u willen overwegen om dit alsnog te noemen? Een aantal pagina’s geeft ons als inschrijver een gevoel over het detailniveau dat u wilt lezen.	Inschrijver dient alle subgunningscriteria (onderzoeksmethode, lerende omgeving, communicatie en resultaten) te verwerken in een plan van aanpak per perceel. Het maximum aantal pagina's is benoemd in de offerteaanvraag.
14	Perceel 1, Perceel 2	Offerteaanvraag: 5.1 beoordelingsmethodiek en procedure	Klopt het dat de genoemde stukken per perceel moeten worden ingediend (zoals onderzoeksmethode, lerende omgeving, communicatie met doelgroep en resultaten)? En, hoe verhoudt zich het A en het B gedeelte hierin? Moeten deze worden samengevoegd of kan ook aparte documenten voor 1A en voor 1B?	Het is correct dat de stukken per perceel moeten worden ingediend. Voor perceel 1 betekent dit dat inschrijver in één plan van aanpak per onderzoek (1a en 1b) beschrijft hoe invulling wordt gegeven aan de subgunningscriteria. Opdrachtgever beseft dat hierin beperkte ruimte is geboden en past daarom het maximum aantal pagina's voor perceel 1 aan naar 10 pagina's.

Vraag	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
15	Perceel 1	Offerteaanvraag: perceel 1 en verzendkosten	Klopt het dat er enkel verzendkosten in rekening gebracht kunnen worden bij perceel 1A?	Dit is correct. Bij perceel 1b verloopt het benaderen van cliënten in eerste instantie via aanbieders en is er derhalve geen sprake van verzendkosten.
16	Perceel 2	Offerteaanvraag: programma van eisen nm 18	In het programma van eisen nummer 18 wordt verwezen naar de NEN 2075. Deze NEN is gekoppeld aan de schoonmaakbranche bij het schoonhouden van kantoren en openbare ruimtes. Het beoordelen van een (t)huis kent net een andere aanpak/methodiek waarbij de NEN grotendeels aansluit, maar aanpassingen vergt. Kan deze zin in de eis aangepast worden naar "De technische meting is gebaseerd op de NEN 2075"?	Opdrachtgever past de eis aan naar "De technische meting is gebaseerd op de NEN 2075".
17	Perceel 1, Perceel 2	Offerteaanvraag: planning uitvoering	Kunt u toelichten waarom ervoor is gekozen om perceel 1B en 2 niet elk jaar uit te voeren, maar eens per 2 jaren?	Omdat het onderzoek een flinke inspanning vereist voor alle betrokkenen voert opdrachtgever dit om de 2 jaar uit. In de afgelopen jaren heeft zij gezien dat een tweejaarlijks onderzoek voldoende is om de constantheid van de kwaliteit te meten. Het wettelijk verplichte cliëntervaringsonderzoek Wmo dient wettelijk elk jaar te worden uitgevoerd.
18	Perceel 1, Perceel 2	Offerteaanvraag: geraamde opdrachtwaardes	Betreft de geraamde opdrachtwaarde per perceel het totaal bedrag verdeeld over 4 initiële contractjaren (dus 2x een onderzoek uitvoeren) of is dit ook inclusief de 2x2 optie jaren (dus 4x uitvoeren)?	Het gaat om de totale waarde over 8 jaren dus inclusief de optie jaren.
19	Perceel 1, Perceel 2	Offerteaanvraag: planning uitvoering	De uitvoering van perceel 1B en 2 staat gepland voor jaar 1 en 3 (initieel). Kan dit worden verspreid? Dus bijvoorbeeld Schoonmaakondersteuning (perceel 2) in jaar 1 en 3 en BG, DB, BW MO en WO (perceel 1B) in jaar 2 en 4?	Nee, dit kan niet worden verspreid. Indien we dit spreiden zal de eerste uitvoering in jaar 2 pas plaats vinden in 2027, dit vindt opdrachtgever te laat.
20	Perceel 1	Offerteaanvraag: perceel 1a/1b en totale responspercentage	In de offerteaanvraag staan verder veel aan te schrijven aantallen per productgroep. Hebben jullie echter ook een doelstelling qua responspercentage?	Nee, opdrachtgever heeft hier geen concrete doelstelling aan gekoppeld. Zij verwacht wel dat Opdrachtnemer zich inspent en zijn expertise gebruikt om een zo hoog mogelijke repsonse te realiseren.
21	Perceel 1	Offerteaanvraag: verplicht CEO aanschrijven of respondenten?	Klopt het dat jullie van de 8000 inwoners met een Wmo voorziening, maar 1600 inwoners willen aanschrijven? Of is het een doelstelling dat er 1600 respondenten zijn? Het enkel aanschrijven van 1600 inwoners zorgt er uiteraard nooit voor dat er 1600 respondenten zijn.	Het gaat om 1600 inwoners die opdrachtgever wil aanschrijven. De ervaring leert dat dit voldoende respons geeft voor een representatief onderzoek.
22	Perceel 1	Offerteaanvraag: Verplicht CEO en respondenten per productcategorie	Hebben jullie nog doelstellingen voor de verdeling van het aantal respondenten per productgroep binnen het verplichte cliëntervaringsonderzoek?	Nee, opdrachtgever heeft hier geen concrete doelstelling aan gekoppeld. Zij verwacht wel dat Opdrachtnemer zich inspent en zijn expertise gebruikt om een zo hoog mogelijke repsonse te realiseren.
23		Algemeen: Jeugdwet	Deze aanbesteding gaat over de Wmo. Volgt er nog een uitvraag over een cliëntervaringsonderzoek binnen Jeugdwet?	Dat is geen onderdeel van deze aanbesteding.
24	Perceel 1	Offerteaanvraag: geraamde kosten	Wilt u de geraamde kosten van perceel 1 splitsen in geraamde kosten voor A en geraamde kosten voor B?	De geraamde kosten voor perceel 1a zijn circa 80.000 euro en voor perceel 1b 240.000 euro.
25	Perceel 1	Offerteaanvraag: Vorm verplicht cliëntervaringsonderzoek 2	Zijn er wensen voor op maat gemaakte vragenlijsten per productcategorie?	Ja. Opdrachtgever verwacht dat zij samen met Opdrachtnemer en zorgaanbieders de vragenlijsten/onderzoeksmethodiek opstelt. Zij verwacht van Opdrachtnemer dat deze ook expertise heeft om per productvorm vragenlijsten aan te passen.
26	Perceel 1	Opdracht b - cliëntervaringsonderzoeken begeleiding, dagbesteding, beschermd wonen, maatschappelijke opvang en vrouwenopvang (perceel 1), p6	De doelgroepen in onderdeel a en b zijn overlappend. Op welke manier wenst opdrachtgever eventuele uitsluiting van de cliënten in beide doelgroepen in het jaar dat doelgroep b wordt aangeschreven? Of is het mogelijk dat cliënten meerdere keren per jaar worden benaderd?	Opdrachtgever is zich ervan bewust dat er in sommige gevallen sprake kan zijn van overlap. Zij vindt het echter belangrijk dat cliënten wordt gevraagd naar hun ervaringen met de verschillende ondersteuningsvormen en accepteert daarom overlap. Opdrachtgever heeft geen inzicht om welke aantallen dit gaan, dit vinden we ook niet relevant.

Vraag	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
27	Perceel 1	Opdracht b - cliëntvervaringsonderzoeken begeleiding, dagbesteding, beschermd wonen, maatschappelijke opvang en vrouwenopvang (perceel 1), p6	Er staat "In de basis worden inwoners via aanbieders aangeschreven [...] Opdrachtgever verstrekt - indien nodig - de contractgegevens." Behoren beide aanschrijfwijzen tot de mogelijkheden of verschilt dit per voorziening?	Ja, beide aanschrijfwijzen behoren tot de mogelijkheden. De werkwijze is als volgt: Opdrachtnemer neemt contact op met de zorgaanbieder. Via de zorgaanbieder worden de vragenlijsten verspreid. Mocht dit om redenen niet lukken dan zal Opdrachtgever de contactgegevens van de cliënten delen met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient vervolgens cliënten aan te schrijven.
28	Perceel 1	Opdracht b - cliëntvervaringsonderzoeken begeleiding, dagbesteding, beschermd wonen, maatschappelijke opvang en vrouwenopvang (perceel 1), p6	Aansluitend op de voorgaande vraag. De relatief kleine populatie met een verwacht lage respons zal weinig betrouwbare uitkomsten opleveren, laat staan om dit inzichtelijk te maken naar verschillende aanbieders en tegelijkertijd het borgen van de anonimiteit. Staat opdrachtgever open voor een andere onderzoeksmethode om toch voldoende inzichten op te halen vanuit deze doelgroepen?	Inschrijver beschrijft zelf de onderzoeksmethodiek in het plan van aanpak. Deze kan zowel kwalitatief als kwantitatief zijn of een combinatie van beide.
29	Perceel 1	Opdracht b - cliëntvervaringsonderzoeken begeleiding, dagbesteding, beschermd wonen, maatschappelijke opvang en vrouwenopvang (perceel 1), p6	U wenst een kwantitatief onderzoek onder al deze doelgroepen, terwijl de populatie uit dusdanig weinig cliënten bestaat en ook de ervaring leert dat de respons achterblijft onder deze doelgroepen. Onderzoek op deze manier levert naar verwachting zeer weinig (betrouwbare) resultaten op. In hoeverre staat u open voor een andere, meer kwalitatieve benadering van deze groepen?	Inschrijver beschrijft zelf de onderzoeksmethodiek in het plan van aanpak. Deze kan zowel kwalitatief als kwantitatief zijn of een combinatie van beide.
30	Perceel 1	Opdracht a - wettelijk verplichte cliëntvervaringsonderzoek Wmo (perceel 1), p6	Aansluitend op de voorgaande vraag. Wenst de opdrachtgever dat er jaarlijks circa 1.600 inwoners worden aangeschreven, en zo ja met welke reden?	Ja. De ervaring leert dat met 1600 aanschrijvingen er voldoende respons is om representatieve resultaten te bereiken.
31	Perceel 1	Opdracht a - wettelijk verplichte cliëntvervaringsonderzoek Wmo (perceel 1), p6	Er staat: "welk deel van de inwoners [...] hiervoor worden benaderd en hoe vaak is aan de opdrachtnemer [...] Er worden circa 1.600 inwoners aangeschreven." Klopt het dat open staat welke ondersteuningsvormen hier worden aangeschreven? Worden de groepen uit onderdeel b (begeleiding, dagbesteding etc.) hierbij betrokken of worden deze niet meegenomen in het verplichte onderdeel?	Het gaat om alle Wmo-ondersteuningsvormen. Inwoners met een Wmo-indicatie worden random aangeschreven, onafhankelijk van hun ondersteuningsvorm. Er kan overlap zitten in de populatie die wordt aangeschreven voor perceel 1a en 1b.
32	Perceel 1	5.3 Subgunningscriterium: Kwaliteit, pagina 35.	Het plan van aanpak mag uit maximaal 6 pagina's A4 bestaan. Dit is erg weinig om in perceel 1 twee onderzoeken met meerdere doelgroepen te beschrijven. Kan de opdrachtgever dit verruimen?	Opdrachtgever verruimt het maximaal aantal pagina's voor perceel 1 naar 10 pagina's.
33	Perceel 1, Perceel 2	Bijlage 8	In het aangeleverde format (Bijlage 8) hebben wij een aantal onduidelijkheden. Kunt u toelichten wat er precies wordt bedoeld met 'Naam van project'? Moet hier de titel van de opdracht worden ingevuld of de titel van de raamovereenkomst? Daarnaast is het niet duidelijk wat onder 'Type project' wordt verstaan; gaat het hierbij om het soort onderzoek of een andere typering? Ook vernemen wij graag wat er verwacht wordt bij het veld 'Soort organisatie'.	Bij de 'Naam van het project' vult u de titel van het uitgevoerde project/de opdracht die u als referentie opgeeft, in. Bij 'Type project' beschrijft u kort wat de werkzaamheden of diensten in het betreffende project zijn geweest. Bij 'Soort organisatie' geeft u aan voor wie u het betreffende project heeft uitgevoerd, bijvoorbeeld voor welke gemeente.
34	Perceel 1, Perceel 2	Bijlage 8	In het aangeleverde format (Bijlage 8) is het niet mogelijk om het betreffende vakje aan te klikken. Aangezien het niet is toegestaan om het format zelf aan te passen, verzoeken wij u vriendelijk om een nieuw document te uploaden waarin het vakje wél aanklikbaar is.	In de 'kleine' vakjes bijvoorbeeld bovenaan in het formulier bij 'Referentie heeft betrekking op kerncompetentie(s)' kunt u het vakje selecteren en indien van toepassing een kruisje zetten. De invulvelden bijvoorbeeld bij 'Naam van het project' zijn vrij in te vullen. Hiervoor is geen spake van een keuzemenu. Mocht het toch niet kloppen om de vakjes in te vullen, wilt u dan specifieker aangeven om welk vakjes het gaat en wat het probleem is?

Vraag	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
35	Perceel 1, Perceel 2	Beoordelingskader, p. 36	In paragraaf 5.5.2 wordt de toelichting gegeven op de beoordeling van het subgunningscriterium kwaliteit. Wij lezen daarin dat een score van 10 wordt toegekend aan een beantwoording die onder meer "zeer concreet, eenduidig, volledig, onderscheidend en in onderlinge samenhang uitgewerkt" is. Wij streven uiteraard naar een zo goed mogelijke aansluiting bij de vraagstelling en wensen toe te werken naar het hoogst haalbare resultaat. Om onze inschrijving zo goed mogelijk af te stemmen op uw verwachtingen, vernemen wij graag of u nog meer duidelijkheid kunt geven over: – welke elementen u precies als "onderscheidend" beschouwt, – wat u verstaat onder "onderlinge samenhang", – en in hoeverre aansluiting op uw behoeften zwaarder weegt dan bijvoorbeeld innovatieve of creatieve voorstellen. Indien mogelijk ontvangen wij graag een voorbeeld of nadere duiding van hoe een score van 10 in dit kader wordt geïnterpreteerd.	In de offerteaanvraag paragraaf 5.2 is beschreven op basis van welke algemene en specifieke beoordelingscriteria het plan van aanpak wordt beoordeeld. Deze toelichtingen dient u in samenhang met de verschillende scores en bijbehorende omschrijvingen te lezen. Opdrachtgever kan geen voorbeeld aanleveren, omdat van inschrijvers een passend voorstel wordt gevraagd.
36	Perceel 1, Perceel 2	Beoordelingsmethodiek, p. 33	Daarnaast bevat de vraag een juridische onderbouwing waarin wij beargumenteren waarom een opgelegde verplichting disproportioneel is. Het openbaar maken van deze argumentatie kan in andere aanbestedingen tegen ons worden gebruikt of door concurrenten worden overgenomen. Om deze redenen achten wij het van belang dat deze vraag vertrouwelijk wordt behandeld.	Kunt u uw vraag verduidelijken? Opdrachtgever begrijpt niet op welke vraag u doelt en waarom dit disproportioneel is. In zijn algemeenheid kan worden aangegeven dat opdrachtgever op grond van artikel 2.130 Aw verplicht is om de relatieve kenmerken van de winnende Inschrijver te delen met Inschrijvers die de opdracht niet gegund hebben gekregen waarbij artikel 2.57 Aw in acht genomen wordt.
37	Perceel 1, Perceel 2	Concern	De aanbestedende dienst vraagt in paragraaf 3.5 om het aanleveren van een beschrijving van de concernstructuur, een organogram en een verklaring dat de inschrijving onafhankelijk tot stand is gekomen. Deze verplichting geldt voor alle inschrijvers die onderdeel uitmaken van een concern, ongeacht of er sprake is van een concurrentiepositie binnen deze aanbesteding. Wij begrijpen dat het belang van de aanbestedende dienst is om te waken over een zuivere mededinging en te voorkomen dat gelieerde ondernemingen hun inschrijvingen afstemmen. In ons geval schrijven echter twee dochterondernemingen van één holding in, maar ieder op een ander perceel. Zij zijn daarmee géén concurrenten en kunnen elkaar in deze aanbesteding niet beïnvloeden of uitsluiten. Voor de inschrijvers brengt de verplichting tot het aanleveren van concernstructuren, beschrijvingen en verklaringen een onevenredige administratieve last met zich mee. Daarbij komt dat het al bestaande uitsluitingsgrondensysteem (zoals vastgelegd in het UEA) reeds waarborgen bevat tegen belangenverstrengeling of oneigenlijke beïnvloeding. Wij wijzen op artikel 1.10 Gids Proportionaliteit: administratieve lasten dienen in verhouding te staan tot het doel dat ermee wordt nagestreefd. In dit geval is sprake van disproportionaliteit, nu het risico op beïnvloeding ontbreekt. Ook achten wij het hoger belang van zuivere mededinging niet in het geding wanneer concernonderdelen inschrijven op verschillende percelen die los van elkaar worden gegund. Bent u bereid deze verplichting voor concernstructuurbeschrijvingen en verklaringen te laten vervallen wanneer sprake is van concernonderdelen die inschrijven op verschillende percelen die geen onderlinge concurrentie kennen? Indien u niet bereid bent ons verzoek in te willigen, verzoeken wij u om een gemotiveerde toelichting met verwijzing naar relevante rechtspraak waaruit blijkt dat deze verplichting ook proportioneel en noodzakelijk is in situaties waarin inschrijvers op verschillende percelen inschrijven die los van elkaar worden gegund.	Op het moment dat inschrijver onderdeel uitmaakt van een concernstructuur is paragraaf 3.5 te alle tijden van toepassing. Opdrachtgever moet kunnen controleren of de zuivere mededinging wordt gewaarborgd. Deze paragraaf gaat over de zuivere mededinging en ziet niet op de belangenverstrengeling en oneigenlijke beïnvloeding zoals opgenomen in de UEA. Opdrachtgever vindt deze eis proportioneel en is niet bereid deze eis te laten vervallen.
38	Perceel 1, Perceel 2	Offerteaanvraag, p. 26	In paragraaf 3.4.1. van de offerteaanvraag wordt bij de bewijsstukken na voorlopige gunning onder meer verwezen naar "bewijsmiddelen in het kader van kwaliteitsborging". Kunt u aangeven wat u hieronder verstaat? Gaat het hier bijvoorbeeld om een ISO-certificering, een kwaliteitsmanagementsysteem, of andere documenten?	Het gaat in deze paragraaf over bewijsstukken die gevraagd worden in paragraaf 3.3.2.1 en 3.3.2.2 waarvoor Inschrijver een beroep op een derde wil doen. In de genoemde paragrafen worden geen bekwaamheidseisen op het vlak van kwaliteitsborging gevraagd. Deze dient Inschrijver dan ook niet aan te leveren. Alleen documenten die geëist worden in de paragrafen 3.3.2.1 en 3.3.3.2.
39	Perceel 1, Perceel 2	Offerteaanvraag, p. 22	Op pagina 22 van de offerteaanvraag vermeldt u als derde bulletpoint onder de op te leveren bewijsstukken: "Eventuele overige bewijsmiddelen, indien Aanbestedende dienst dit heeft aangegeven." Deze formulering is voor ons wat onduidelijk. Kunt u toelichten op welke stukken u hier precies doelt?	Het gaat hierbij om bewijsmiddelen die in het kader van verificatie door opdrachtgever bij opdrachtnemer worden opgevraagd. Als hiervan sprake is wordt dit expliciet door opdrachtgever via de berichtenmodule van TenderNed bij opdrachtnemer aangegeven.

Vraag	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
40	Perceel 1, Perceel 2	Offerteaanvraag, p. 20	In paragraaf 3.2 van de offerteaanvraag wordt gesteld dat documenten die ondertekend moeten worden, voorzien moeten zijn van een “natte handtekening” en als digitale scan moeten worden ingediend. Daarnaast wordt vermeld dat de originele hardcopy op verzoek binnen twee werkdagen moet worden overgelegd. Gezien het feit dat de volledige aanbestedingsprocedure digitaal via TenderNed verloopt, achten wij deze aanvullende verplichting disproportioneel. De Aanbestedingswet 2012 en de Gids Proportionaliteit (versie 2022, paragraaf 3.8.1) benadrukken dat eisen aan de vorm van inschrijving proportioneel moeten zijn en geen onnodige administratieve lasten mogen opleveren. Inschrijvingen via TenderNed zijn rechtsgeldig, mits ondertekend door een bevoegd vertegenwoordiger. De verplichting tot het aanleveren van een fysieke hardcopy lijkt in strijd met het gelijkheids- en proportionaliteitsbeginsel (artikel 1.10 Aw 2012), zeker nu een digitale ondertekening of scan van een natte handtekening in de praktijk breed wordt geaccepteerd. Kunt u bevestigen dat het overleggen van een originele hardcopy niet vereist is, mits de ingediende documenten rechtsgeldig zijn ondertekend en als scan zijn toegevoegd aan de inschrijving?	Aanbestedende dienst kan dit niet bevestigen. Het beleid van Aanbestedende dienst staat op dit moment nog geen gekwalificeerde elektronische handtekeningen toe. Een hardcopy dient alleen toegezonden te worden indien Aanbestedende dienst daarom verzoekt.
41	Perceel 1, Perceel 2	Offerteaanvraag, p. 16	In de tabel op pagina 16 van de offerteaanvraag wordt vermeld dat ook “overige stukken die ingediend moeten worden bij inschrijving” rechtsgeldig ondertekend dienen te zijn, met een verwijzing naar paragraaf 5.3. Paragraaf 5.3 gaat echter uitsluitend over het Plan van Aanpak (gunningscriterium G2.1 t/m G2.4). Kunt u verduidelijken op welke “overige stukken” u hier precies doelt? En kunt u bevestigen of deze stukken daadwerkelijk rechtsgeldig ondertekend moeten worden?	Het gaat hierbij om bewijsmiddelen die in het kader van verificatie door opdrachtgever bij opdrachtnemer worden opgevraagd. Als hiervan sprake is wordt dit expliciet door opdrachtgever via de berichtenmodule van TenderNed bij opdrachtnemer aangegeven. Het ingediende Plan van Aanpak dient in ieder geval bij inschrijving ingediend te worden en rechtsgeldig ondertekend te zijn.
42	Perceel 1, Perceel 2	TenderNed	In TenderNed wordt gevraagd om de prijs en btw in cijfers en letters op te geven. Klopt onze aanname dat we hier '0' mogen invullen omdat het prijzenblad wordt beoordeeld?	Opdrachtgever kan niet zien wat u in TenderNed dient in te vullen. De prijs wordt inderdaad beoordeeld op basis van het ingediende prijzenblad.
43	Perceel 1, Perceel 2	Algemeen	Wij verzoeken u om de aanpassingen en verduidelijkingen die voortvloeien uit deze Nota van Inlichtingen – voor zover relevant – integraal te verwerken in geactualiseerde aanbestedingsstukken (zoals de leidraad en bijlagen), en deze opnieuw te publiceren via het aanbestedingsplatform. Dit draagt bij aan de naleving van het transparantie- en gelijkheidsbeginsel, doordat alle inschrijvers op basis van dezelfde, actuele informatie hun inschrijving kunnen voorbereiden. Indien u dit verzoek niet honoreert, verzoeken wij u om toe te lichten op welke gronden u hiervan afziet.	De aanpassingen en verduidelijkingen die voortvloeien uit de Nota van Inlichtingen worden voor zover relevant, in de aanbestedingsstukken verwerkt en op TenderNed gepubliceerd. Eventuele aanpassingen in de overeenkomst worden bij de tweede Nota van Inlichtingen verwerkt en gepubliceerd.
44	Perceel 1, Perceel 2	Offerteaanvraag, p. 16	In de aanbestedingsstukken wordt vermeld dat het plan van aanpak (en diverse andere in te dienen stukken) rechtsgeldig ondertekend moeten worden. Aangezien het plan van aanpak een inhoudelijk document betreft ten behoeve van de beoordeling op basis van gunningscriteria, zonder juridische verklaring of contractuele werking, verzoeken wij u deze ondertekeningsplicht voor het plan van aanpak te laten vervallen. Indien u dit verzoek niet honoreert, verzoeken wij u te motiveren waarom het rechtsgeldig ondertekenen van een inhoudelijk beoordelingsdocument noodzakelijk wordt geacht in het kader van deze aanbesteding.	Het plan van aanpak maakt onderdeel uit van de overeenkomst aangezien deze bij de inschrijving door inschrijver wordt ingediend. De offerte van opdrachtnemer is onderdeel van de overeenkomst. Om die reden dienen alle stukken bij inschrijving voorzien te zijn van een handtekening van degene die rechtsgeldig vertegenwoordigingsbevoegd is.
45	Perceel 1, Perceel 2	Offerteaanvraag, p. 7	In de leidraad staat dat de Opdrachtnemer “een manier organiseert waarbij de resultaten met de Hoofdaanbieders en Opdrachtgever worden gedeeld teneinde een lerend effect te bereiken.” Kunt u verduidelijken wat u hiermee concreet bedoelt? Wordt hiermee bijvoorbeeld een bijeenkomst, workshop, presentatie of andere vorm van interactie bedoeld? Daarnaast verzoeken wij u aan te geven of dit aspect onderdeel uitmaakt van de beoordeling, en zo ja, op basis van welke (objectieve) criteria dit zal gebeuren.	Het kan gaan om verschillende vormen die het leren van elkaar stimuleert. Dit is vormvrij. Het kan gaan om een bijeenkomst, een workshop of een presentatie. Maar bijvoorbeeld ook om een dashboard, een video of een game. Dit aspect maakt deel uit van de beoordeling waarbij zal worden beoordeeld in hoeverre de werkwijze bijdraagt aan het leren van elkaar door aanbieders. Zie hiervoor paragraaf 5.3 en 5.5 van de offerteaanvraag.
46	Perceel 1, Perceel 2	Offerteaanvraag, p. 5	U geeft aan dat van de opdrachtnemer wordt verwacht dat de ervaren tevredenheid van de dienstverlening valide wordt gemeten. Kunt u toelichten wat u onder ‘valide’ verstaat in dit verband? Doelt u op het gebruik van een gevalideerde vragenlijst, een statistisch representatieve steekproef, of een specifieke meetmethode (bijvoorbeeld volgens een vastgesteld model of norm)?	Opdrachtgever wil dat de tevredenheid van klanten over de dienstverlening op een goede en betrouwbare manier wordt gemeten. We verwachten van inschrijvers een onderbouwing hiervan in het plan van aanpak. De drie elementen die u benoemt dragen bij aan de validiteit.

Vraag	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
47	Perceel 1, Perceel 2	Offerteaanvraag, p. 5	In de leidraad geeft u aan dat indien op een perceel geen enkele inschrijving is ontvangen, u eerst in onderhandeling treedt met inschrijvers van het andere perceel die voldoen aan de geschiktheidseisen, en dat u vervolgens – bij uitblijvend positief resultaat – in onderhandeling mag treden met een partij naar keuze. Kunt u toelichten hoe deze handelwijze zich verhoudt tot de Aanbestedingswet 2012, en in het bijzonder tot het gelijkheids- en transparantiebeginsel? Wij verzoeken u tevens te verduidelijken onder welke voorwaarden en via welke procedure de gemeente gebruikmaakt van deze mogelijkheid tot onderhandelen met een partij buiten deze aanbesteding.	Indien Aanbestedende dienst geen enkele inschrijving heeft ontvangen, kan Aanbestedende dienst gebruik maken van artikel 2.32 lid 1 sub a Aw juncto 2.37 Aw.
48	Perceel 1, Perceel 2	Garantstelling concern, p. 29	Kunt u bevestigen dat, in het kader van de holdingverklaring, een 403-verklaring of andere garantstellingsverklaring van de moedermaatschappij niet vereist is wanneer een inschrijver onderdeel is van een concern, maar zelfstandig aan alle gestelde geschiktheidseisen voldoet en geen beroep doet op de draagkracht van de moedermaatschappij als bedoeld in artikel 2.94 Aw 2012? De jaarcijfers van de inschrijver zijn volledig opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening van de holding, maar betreffen uitsluitend de eigen prestaties van de inschrijver. In dat geval achten wij het correct om in de inschrijving aan te geven dat de verklaring van de moedermaatschappij niet van toepassing is. Het eisen van een 403-verklaring zou in deze context disproportioneel zijn, de mededinging onnodig beperken en daarmee in strijd komen met de beginselen van proportionaliteit, gelijkheid en transparantie zoals neergelegd in artikel 1.10 Aw 2012. Dit wordt bevestigd in jurisprudentie zoals HvJ EU 10 oktober 2013, C-336/12 (Manova), waarin wordt benadrukt dat het beroep op derden expliciet moet zijn. Bovendien zijn MKB-bedrijven wettelijk niet verplicht tot het opstellen van een accountantsverklaring of 403-verklaring, terwijl in concernverhoudingen impliciet wél een zwaardere bewijslast wordt gelegd. Dit leidt tot een ongelijke behandeling van inschrijvers die zelfstandig opereren binnen een groepsstructuur. Indien u desalniettemin van mening bent dat een 403-verklaring vereist is, verzoeken wij u om een gemotiveerde toelichting waarin u onderbouwt waarom dit noodzakelijk is in het licht van de aard van de opdracht, de gestelde eisen, het ontbreken van een gerechtvaardigd belang en het algemeen belang van een eerlijke en toegankelijke aanbestedingsprocedure.	In paragraaf 3.6 van de offerteaanvraag is aangegeven dat de inschrijver een concernverklaring aan de inschrijving moet toevoegen wanneer er sprake is van een holding en inschrijver beroep doet op de draagkracht van de holding. In de concernverklaring verklaart de moedermaatschappij van inschrijver dat zij zich namens inschrijver bij gunning van de opdracht volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten overeenkomst voortvloeien en dat zij zich namens inschrijver bij gunning van de opdracht volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de uit inschrijvers rechtshandelingen voortvloeiende schulden in het kader van deze opdracht, ook na eventueel faillissement of liquidatie van het bedrijf van inschrijver. Het verschil tussen een artikel 2:403-verklaring en de concernverklaring is dat de artikel 2:403-verklaring ziet op de schulden en/of verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst en dat de concernverklaring ziet op de verplichting de overeenkomst na te leven. Als er geen sprake is van een zeggenschapsrelatie binnen het concern en inschrijver geheel zelfstandig en onafhankelijk van de overige/hogere ondernemingen functioneert, dan hoeft de bijlage niet te worden ingediend. Er moet wel een artikel 2:403-verklaring worden ingediend als inschrijver een beroep doet op de draagkracht van het concern om aan een geschiktheidseis te voldoen. Aanbestedende dienst begrijpt niet waarom Inschrijver verwijst naar het Manova-arrest als het gaat om de artikel 2:403-verklaring aangezien dit arrest gaat om het aanvullen van de inschrijving na afloop van de inschrijvingstermijn. Dit laat de verplichtingen uit paragraaf 3.5 onverlet.
49	Perceel 1, Perceel 2	Nota van Inlichtingen, p. 14	In de aanbestedingsstukken is vermeld dat in de tweede ronde van de Nota van Inlichtingen uitsluitend vervolgvragen op eerder gestelde vragen mogen worden gesteld. Wij verzoeken u echter met klem deze beperking te herzien en ook nieuwe vragen toe te staan. Het belang van de aanbestedende dienst is gebaat bij volledige duidelijkheid over de opdracht, wat leidt tot kwalitatief hoogwaardige en goed onderbouwde inschrijvingen. Voor inschrijvers is het essentieel om een volledige en transparante informatiepositie te hebben om een eerlijke en evenwichtige aanbieding te kunnen doen. De fundamentele aanbestedingsbeginselen van gelijkheid, transparantie en proportionaliteit vereisen dat alle inschrijvers gelijke toegang hebben tot relevante informatie. Het uitsluiten van nieuwe vragen in de tweede ronde kan deze beginselen aantasten en leiden tot ongelijke behandeling en onvolledig begrip van de opdracht. Daarnaast kan het niet toestaan van nieuwe vragen het hogere belang van een rechtmatig, transparant en doelmatig aanbestedingsproces bedreigen, met risico op klachten en juridische procedures. Wij verzoeken u dan ook met klem om ook in de tweede ronde nieuwe vragen toe te staan, zodat onduidelijkheden volledig kunnen worden weggenomen en een optimale beoordeling van de inschrijvingen mogelijk is. Indien u niet akkoord gaat met dit verzoek, verzoeken wij u vriendelijk doch dringend om de redenen van uw afwijzing schriftelijk toe te lichten.	Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Tenzij er een nieuwe vraag gesteld wordt die dermate essentieel is dat beantwoording hiervan essentieel is voor alle inschrijvers. Dit is ter beoordeling aan opdrachtgever. In verband met de rectificatie van de aanbesteding wordt een extra vragenronde gehouden. Dit staat los van het antwoord ten aanzien van de (initiele) tweede vragenronde. Zie de aangepaste offerteaanvraag (versie 2) voor een nadere toelichting.

Vraag	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
50	Perceel 1, Perceel 2	PvE 18, p. 31	Voor de gestelde norm NEN 2075 valt geen certificaat te behalen. Het is en richtlijn die gevolgd wordt. Onze inspectrices zijn gecertificeerd en werken volgens de VSR-KMS methodiek, deze is gekoppeld aan de norm. Klopt onze aanname dat dit voldoet aan uw eis?	We passen de eis aan naar "De technische meting is gebaseerd op de NEN 2075". De VSR-KMS is gebaseerd op de NEN 2075 en voldoet daarmee aan de gestelde eis.
51	Perceel 1, Perceel 2	Wachtkamervereenkomst, p. 18	U geeft aan dat de tweede inschrijver als wachtkamerkandidaat gedurende een periode van 12 maanden na ondertekening van de overeenkomst beschikbaar moet blijven, zonder verdere communicatie of bevestiging. Kunt u toelichten waarom voor een termijn van 12 maanden is gekozen en hoe deze termijn proportioneel is in verhouding tot de lasten voor de tweede inschrijver? Daarnaast verzoeken wij u aan te geven of het mogelijk is om na bijvoorbeeld 6 maanden de beschikbaarheid opnieuw te bevestigen of bij te stellen, zodat de inschrijver niet onnodig wordt beperkt in zijn marktopties en planningsvrijheid.	Opdrachtgever vindt dat 12 maanden gezien de contractduur van 4 jaar (en optionele verlenging) proportioneel is. Daarnaast zal de dienstverlening niet direct starten maar lopende het eerste contractjaar worden opgestart. Waardoor zij 12 maanden gerechtvaardigd vindt.
52	Perceel 1, Perceel 2	Planning, p. 13	De beantwoording van de tweede ronde vragen is gepland op 25 augustus 2025, terwijl de uiterste datum voor het stellen van deze vragen 4 augustus 2025 is. Daar zitten 21 dagen tussen en daarmee resteert slechts één werkweek tot de uiterste indieningsdatum van de inschrijving (2 september 2025). Gezien de complexiteit van deze aanbesteding en het feit dat antwoorden uit de tweede Nota van Inlichtingen aanleiding kunnen geven tot herziening van onderdelen van de inschrijving, achten wij deze termijn als krap. Verzoeken wij u om (indien beantwoording op 25 augustus gehandhaafd blijft) de inschrijftermijn evenredig te verlengen. Indien u dit verzoek niet honoreert, verzoeken wij u toe te lichten op welke gronden u van oordeel bent dat inschrijvers binnen de resterende termijn op verantwoorde wijze een kwalitatieve en volledige inschrijving kunnen indienen.	De datum voor de indiening van de inschrijving is 8 september in plaats van 2 september. Hierdoor hebben inschrijvers twee weken de tijd om de antwoorden van de tweede nota van inlichtingen te verwerken in de aanbestedingsstukken. Volgens opdrachtgever is deze termijn voldoende mede gezien het feit dat tijdens de nota inlichtingen 2 in principe alleen nadere vragen over de beantwoording van de eerder gestelde vragen tijdens de nota van inlichtingen 1 kunnen worden gesteld. NB Vanwege de rectificatie van de aanbesteding wordt de planning gewijzigd, zie antwoord op vraag 1.
53	Perceel 1, Perceel 2	Subgunningscriterium, p. 35	Subgunningscriterium kwaliteit: klopt onze aanname dat het maximaal aantal pagina's (6), exclusief voorblad en inhoudspagina is? Als onderbouwing van onze tekst werken wij graag met afbeeldingen. Het is niet altijd mogelijk om in deze afbeeldingen exact lettergrootte 10 te hanteren. Wij verzoeken u daarom om in visuele elementen zoals afbeeldingen, tabellen en figuren te mogen afwijken van het voorgeschreven lettertype en/of de lettergrootte, mits de leesbaarheid gewaarborgd blijft. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u dit te motiveren.	Opdrachtgever past het maximaal aantal pagina's voor perceel 1 aan naar maximaal 10 pagina's. Tekst als onderdeel van een visueel element ziet zij als onderdeel daarvan en niet als tekst en mag dus afwijken van de lettergrootte, mits leesbaar.
54	Perceel 1, Perceel 2	PvE 20, p. 31	Facturatie vindt bij ons doorgaans niet volledig achteraf plaats. Wij hanteren standaard een gesplitste facturatie: 50% voorafgaand aan de start van de werkzaamheden en 50% na oplevering. Bent u akkoord met deze werkwijze, waarbij wij tweemaal factureren: 50% vooraf en 50% achteraf?	Hiermee gaat opdrachtgever - in lijn met artikel 18 van de 'Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten Gemeente Emmen 2024' - van niet akkoord.
55	Perceel 2	Offerteaanvraag, p. 7	Voor perceel twee geeft u aan dat de opdrachtgever circa 300 inwoners bezoekt voor het onderzoek. Ook geeft u aan dat het onderzoek elke 2 jaar wordt uitgevoerd. Klopt onze aanname dat het 300 onderzoeken per 2 jaar betreft?	Dit is correct.
56	Perceel 1	Offerteaanvraag	Blz 5. De uitvoering van een technische meting (NEN 2075) geschiedt veelal door gespecialiseerde bureaus. Het uitvoeren van cliëntervaringsonderzoeken geschiedt daarentegen door onderzoeksbureaus. Beide een andere tak van sport. Toch geeft u aan dat op beide percelen ingeschreven kan worden. Wat maakt dat u verwacht dat op beide percelen ingeschreven kan worden, rekening houdend met verschil in benodigde expertise/certificeringen?	Het is aan inschrijvers om te beoordelen of ze voldoen aan de eisen voor beide percelen en voor beide percelen inschrijven of voor één van beide. Opdrachtgever heeft de opdracht bewust opgedeeld in twee verschillende percelen met verschillende kwaliteitseisen.
57	Perceel 1	Offerteaanvraag	Blz 5: U beschrijft twee doelen voor het onderzoek; de kwaliteit en tevredenheid monitoren en de kwaliteit van de uitvoering verbeteren. Wat wordt precies met 'de uitvoering' bedoeld: de kwaliteit van de dienstverlening van desbetreffende partijen? Het onderzoek zou ook ten doel kunnen hebben om de tevredenheid te verbeteren. Tevredenheid wordt immers door meer bepaald dan alleen de kwaliteit van de uitvoering. Staat u op en voor een andere formulering van het doel?	Met de uitvoering wordt inderdaad de dienstverlening van aanbieders bedoeld. Door middel van het meten van de kwaliteit en gezamenlijk te leren van de resultaten verwacht opdrachtgever dat de kwaliteit en dus de tevredenheid toeneemt. Opdrachtgever acht een aanpassing van de formulering niet noodzakelijk.
58	Perceel 1	Offerteaanvraag	Blz. 5: De opdrachtgever verwacht dat "Er aanbevelingen worden gedaan over hoe de kwaliteit van de dienstverlening kan worden verbeterd". Gebruikelijk is om eerst te beoordelen wat de gemeentelijke doelstellingen en beleid is om vast te stellen wat beter zou kunnen. Kunt u wat concreter zijn in de verwachtingen die u heeft met betrekking tot de aanbevelingen? Verwacht u aanbevelingen in zijn algemeenheid of per aanbieder?	Opdrachtgever verwacht resultaten en aanbevelingen over de dienstverlening per aanbieder. De vragenlijsten (of andere onderzoeksmethodiek) worden gezamenlijk met opdrachtgever vastgesteld. Gemeentelijke doelstellingen en beleid kunnen hier een onderdeel van zijn.

Vraag	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
59	Perceel 1	Offerteaanvraag	Blz. 5: De opdrachtgever verwacht "Er aanbevelingen worden gedaan over hoe de kwaliteit van de dienstverlening kan worden verbeterd". Wat verstaan jullie onder kwaliteit, aan welke aspecten mogen we denken?	Opdrachtgever verstaat onder de kwaliteit van de dienstverlening het geheel aan kenmerken die bijdragen aan een positieve ervaring van de cliënt, waaronder bijvoorbeeld communicatie, toegankelijkheid, cliëntgerichtheid en resultaatgericht.
60	Perceel 1	Offerteaanvraag	Blz 6. Wettelijk verplichte Cliëntervaringsonderzoek Wmo. •Beschikt u over een vragenlijst die u wilt toepassen? Wat zijn uw specifieke wensen hierin? Hoeveel vragen wilt u hanteren? Hoeveel open en gesloten? Deze informatie is nodig voor het inschatten van werkzaamheden en kosten zoals vragenlijstconstructie, - verwerking en druk- en verzendkosten. •Wilt u dat cliënten een brief, papieren vragenlijst en retourenvelop (van het onderzoeksbureau) ontvangen? Dient er ook een herinneringsbrief gestuurd te worden? Deze informatie is nodig voor het inschatten van druk- en verzendkosten. Kunt u uw wensen zo specifiek mogelijk kenbaar maken?	1. Opdrachtgever heeft geen vaste vragenlijst en verwacht dat opdrachtnemer deze samen met opdrachtgever samenstelt. De verplichte thema's (toegankelijkheid van de voorziening, kwaliteit van de ondersteuning en de ervaren effecten van de ondersteuning op de zelfredzaamheid en participatie moeten hier minstens in terugkomen.) Afgelopen jaren werd er gemiddeld gebruik gemaakt van 18 gesloten vragen en 3 open vragen. 2. Ja er dient een brief, een papieren vragenlijst en een retourenvelop te worden verstuurd naar cliënten. Een herinneringsbrief wordt alleen verstuurd na akkoord van Opdrachtgever en wordt gefactureerd conform de prijsopgave in het prijzenblad voor verzending.
61	Perceel 1	Offerteaanvraag	Blz. 6 U geeft aan:" Opdrachtnemer dient een representatief onderzoek op te leveren; welk deel van de inwoners met een Wmo-voorziening hiervoor benaderd wordt (en hoe vaak), is dan ook aan de Opdrachtnemer. Opdrachtgever verstrekt hiervoor de contactgegevens (NAW-gegevens). Vragenlijsten worden door Opdrachtnemer verzonden. Er worden circa 1.600 inwoners aangeschreven." •Waar is die 1600 inwoners op gebaseerd? Is dat al een steekproef uit de totaal 8000 inwoners met een Wmo voorziening? •Eerst geeft u aan dat de opdrachtnemer kan bepalen welk deel van de inwoners benaderd wordt. U bedoelt daarmee dat het onderzoeksbureau de steekproef neemt en grootte daarvan bepaald? •U stelt geen eisen aan de frequentie van meten. In theorie kan het dus om een eenmalige gaan?	De steekproef van 1600 cliënten (uit 8000 Wmo-clients) is gebaseerd op de ervaringen van de onderzoeken in de afgelopen jaren. Het is inderdaad aan Opdrachtnemer om te bepalen welk exacte aantal voldoende is. Opdrachtgever wil dat de meting voor perceel 1a jaarlijks éénmalig wordt uitgevoerd (dus geen continu meting).
62	Perceel 1	Offerteaanvraag	Blz.6 U geeft aan: "Opdrachtnemer benaderd hiervoor alle inwoners met een indicatie begeleiding, dagbesteding, beschermd wonen en inwoners die gebruik maken van de maatschappelijke- en vrouwenopvang. Voor begeleiding en dagbesteding worden circa 1400 inwoners aangeschreven, voor beschermd wonen circa 180 inwoners, voor maatschappelijke opvang circa 32 inwoners en voor vrouwenopvang circa 19 inwoners. Opdrachtgever bepaalt zelf in welke frequentie en de wijze waarop inwoners worden benaderd. In de basis worden inwoners via de aanbieders van deze ondersteuningsvormen aangeschreven." •Bedoelt u dat al deze cliënten een uitnodiging moeten ontvangen voor deelname aan het onderzoek? Gaat u hierbij uit van vragenlijstonderzoek? Wat als we een andere methode voor ogen hebben; we nemen aan dat we (met goede motivatie) dan niet iedereen hoeven te benaderen, maar een selectie van deze inwoners? •Bedoelt u dat de aanbieders het onderzoeksbureau gaan ondersteunen met het uitnodigen van deelnemers voor het onderzoek? Dus bv voor interviews. •Klopt het dat het onderzoeksbureau de contactgegevens van cliënten dan via de aanbieders moeten verkrijgen? •Om hoeveel aanbieders gaat het per ondersteuningsvorm en verwacht u dat wij met alle aanbieders afstemmen over het benaderen van de cliënten? Kunt u hierin specifiek zijn in uw behoefte; temeer omdat de aanbieders een belangrijke rol spelen in benaderen en doorgeven van contactgegevens. •Stel, wij opteren voor een meer kwalitatief onderzoek, dan is het niet noodzakelijk om te sturen op een zo hoog mogelijke respons. Dit is wel een eis van u. Hoe stellig bent u in deze eis en kunnen wij met goede motivatie hiervan afwijken?	1. Ja, alle cliënten dienen een uitnodiging te ontvangen. Omdat het al gaat om een beperkte populatie die ook nog eens is verdeeld onder verschillende aanbieders en onze ervaring is dat niet iedere cliënt wil deelnemen acht opdrachtgever het verstandig dat de gehele populatie wordt benaderd zodat de betrouwbaarheid en representativiteit zo hoog mogelijk is. 2.ja dat klopt. 3. ja dat klopt. 4. Voor beschermd wonen gaat het om circa 11 aanbieders. Voor maatschappelijke opvang om 2 aanbieders en voor Vrouwenopvang om 1 aanbieder. Voor dagbesteding en begeleiding gaat het om 4 hoofdaanbieders met circa 40 onderaanbieders. Opdrachtgever verwacht inderdaad dat u met alle aanbieders afstemt over het benaderen van cliënten. 5. zie antwoord 1 op deze vraag.
63	Perceel 1	Offerteaanvraag	Blz. 6: U heeft het over een lerende omgeving. Wat bedoelen jullie precies met een lerende omgeving. Waar (aan welke eisen/voorwaarden) moet dit aan voldoen? Heeft u hier al ervaring mee en kunt u voorbeelden noemen die voor u succesvol waren?	Gelijk aan vraag 45 geeft opdrachtgever het volgende antwoord: Het kan gaan om verschillende vormen die het leren elkaar stimuleert. Dit is vormvrij. Het kan gaan om een bijeenkomst, een workshop of een presentatie. Maar bijvoorbeeld ook om een dashboard, een video of een game. Dit aspect maakt deel uit van de beoordeling waarbij zal worden beoordeeld in hoeverre de werkwijze bijdraagt aan het leren van elkaar door aanbieders. Zie hiervoor paragraaf 5.3 en 5.5 van de offerteaanvraag.

Vraag	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
64	Perceel 1	Offerteaanvraag	Blz. 6: "In hoeverre de ondersteuning effectief is en cliënten helpt in hun leven." Is er een normenkader of iets dergelijks beschikbaar waarop we effectiviteit kunnen meten? Welke afspraken zijn hierover gemaakt?	De voorwaarden wanneer een inwoner in aanmerking komt voor de verschillende Wmo-ondersteuningsvormen zijn opgenomen in de verordening en beleidsregels Wmo van de gemeente Emmen. Deze kunt u vinden via: https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR733822 en https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR734778
65	Perceel 1	Offerteaanvraag	Blz. 6: "Voor begeleiding en dagbesteding worden circa 1.400 inwoners aangeschreven, voor beschermd wonen circa 180 inwoners, voor maatschappelijke opvang circa 32 inwoners en voor vrouwenopvang circa 19 inwoners." We kunnen ons voorstellen dat er overlap zit in deze aantallen cliënten (cliënten met meerdere voorzieningen)? Hebben jullie inzichtelijk of dat zo is en om welke aantallen het dan gaat? Mocht er sprake van overlap zijn, is het goed om ervan bewust te zijn dat een splitsing naar aanbieder (bijvoorbeeld als het gaat om inwoners maatschappelijke opvang en vrouwen-opvang) wellicht niet mogelijk is.	Opdrachtgever is zich ervan bewust dat er in sommige gevallen sprake kan zijn van overlap. Zij vindt het echter belangrijk dat cliënten wordt gevraagd naar hun ervaringen met de verschillende ondersteuningsvormen. Opdrachtgever accepteert daarom overlap. Opdrachtgever heeft geen inzicht om welke aantallen dit gaan en vindt dit ook niet relevant.
66	Perceel 1	Prijsformulier	Blz. 6: "Indien er vragenlijsten worden verzonden, wordt dit door Opdrachtnemer gedaan. Opdrachtnemer bepaalt zelf welke methodiek(en) hij inzet om tot resultaat te komen. In de prijsopgave geeft u geen ruimte voor het interviewen van de doelgroep. Tegelijk vraagt u van opdrachtnemer een advies over wijze van benadering van de doelgroep. Hoe kan opdrachtnemer bijvoorbeeld het interviewen van specifieke doelgroepen meenemen in het prijzenblad?	Dit kunt u aangeven onder het kopje 'uitvoeren onderzoek'. Daarnaast wordt het prijzenblad aangepast, zodat inschrijver - in aanvulling op het plan van aanpak - in kolom G kan aangeven welke methode wordt ingezet.
67	Perceel 1	Offerteaanvraag	Blz. 7: "In de rapportage zijn de resultaten per gebied (per hoofdaanbieder) en per onderaannemer inzichtelijk." Hoeveel hoofdaanbidders en onderaannemer zijn er en wat is de cliëntenverdeling hiervan? Bent u zich bewust van de beperkte betrouwbaarheid en representativiteit van deze uitkomsten i.v.m. mogelijk relatief lage aantallen per gebied / onderaannemer?	Voor beschermd wonen gaat het om circa 11 aanbieders. Voor maatschappelijke opvang om 2 aanbieders en voor Vrouwenopvang om 1 aanbieder. Voor dagbesteding en begeleiding gaat het om 4 hoofdaanbidders met circa 40 onderaannemers. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat de spreiding per aanbieder kan zorgen voor een lagere representativiteit.
68	Perceel 1	Offerteaanvraag	Blz. 9: "Circa 850 inwoners hebben een indicatie voor begeleiding. Daarnaast hebben circa 400 inwoners een indicatie voor dagbesteding." Is bij deze ondersteuningsvorm ook sprake van cliënten die van beide ondersteuningsvormen gebruik maken, of gaat het hier om unieke aantallen?	Het kan gaan om een combinatie van ondersteuningsvormen. Opdrachtgever wil dat beide vormen onderzocht worden.
69	Perceel 1	Offerteaanvraag	Blz. 9: "De PGB-aanbidders hebben zich geconformeerd aan het kwaliteitskeurmerk beschermd wonen van de Opdrachtgever." > Om te kunnen toetsen of aanbieders hier in de praktijk aan voldoen, is het goed om de eisen van het kwaliteitskeurmerk inzichtelijk te krijgen, is dat mogelijk?	Opdrachtgever verwacht niet dat dit onderzoek een audit is van het kwaliteitskeurmerk. Wel kunnen de eisen van het keurmerk voorafgaand aan het opstellen van de vragenlijsten gedeeld worden.
70	Perceel 1	Offerteaanvraag	Blz.10: "Maatschappelijke opvang en cijfers over cliënten." In hoeverre zijn de contactgegevens van deze cliënten bekend/bewaard gebleven? Wat is de gemiddelde opvangtijd en in hoeverre worden ze doorverwezen naar andere vormen van ondersteuning?	Bij het uitvoeren van het onderzoek gaat het om huidige cliënten die ten tijde van de uitvoering van het onderzoek ondersteuning krijgen. De gemiddelde opvangtijd en verwijzing naar andere vormen van ondersteuning is niet relevant.
71	Perceel 1	Offerteaanvraag	Blz. 16 U vraagt om het PVA rechtsgeldig te ondertekenen. Wat betekent dit concreet?	Dit betekent dat een rechtsgeldig vertegenwoordigingsbevoegde het plan van aanpak dient te ondertekenen.
72	Perceel 1	Offerteaanvraag	Blz. 31: Punt 14 "Storytelling (het verhalend weergeven van ervaringen van inwoners door middel van interviews) is geen onderdeel van de offerteaanvraag." Kunnen we hieruit opmaken dat het de voorkeur heeft van de opdrachtgever om een vragenlijstonderzoek uit te voeren voor het reguliere Wmo? Uit de passage op Blz. 34: "Opdrachtgever wil graag weten welke onderzoeksmethode de Inschrijver gebruikt om dit objectief te kunnen meten en hoe deze methode wordt ingezet." blijkt dat we meer vrijheid hebben om een passende methode te kiezen. Hoe zien jullie dit precies?	Het wettelijk verplichte cliëntervaringsonderzoek Wmo wordt op basis van een vragenlijst uitgevoerd (zie pagina 6 van de offerteaanvraag). Omdat opdrachtgever in de toekomst wellicht interesse heeft in presentatie middels storytelling is dit specifieke onderdeel opgenomen als eis.
73	Perceel 1	Offerteaanvraag	Wordt er een format of structuur verwacht voor de beantwoording van de subgunningscriteria (bijv. vaste volgorde of indeling per criterium)?	Nee, opdrachtgever vindt het wel handig dat de losse onderdelen goed herkenbaar zijn en zondermeer herleidbaar zijn naar de subgunningscriteria.
74	Perceel 1	Offerteaanvraag	In hoeverre mogen resultaten, voorbeelden of referenties van andere gemeenten gebruikt worden om kwaliteit of ervaring te onderbouwen binnen de plan van aanpak-teksten? Mogen we hiervoor ook links gebruiken met verwijzing naar bijvoorbeeld referentieprojecten?	Opdrachtgever verwacht dat de tekst binnen de gestelde kaders blijven. Teksten in aparte links worden niet gelezen.

Vraag	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
75	Perceel 1	Prijsformulier	Het CEO Wmo dient 4 keer uitgevoerd te worden. De prijsopgave gaat echter uit van 2 jaren; waarom is dat?	Het klopt dat het verplichte clientervaringsonderzoek Wmo jaarlijks wordt uitgevoerd. Opdrachtgever verwacht dat de kosten in het eerste jaar kunnen afwijken, omdat het de eerste keer betreft dat opdrachtnemer het onderzoek voor opdrachtgever uitvoert. Voor de andere jaren (2 t/m 4) wordt verwacht dat de kosten grotendeels gelijk zullen zijn. Het opnemen van de volgende jaren in het prijzenblad heeft geen toegevoegde waarde volgens opdrachtgever.
76	Perceel 1	Prijsformulier	U wilt een all-in tarief voor drukwerk en verzending ("vragenlijsten versturen"). Naast het versturen van vragenlijsten is er ook een herinnering en verwerking van retour gestuurde vragenlijsten mogelijk. Kunt u van ondergenoemde onderdelen de aantallen noemen waar wij vanuit moeten gaan? Voor level playing field is het van belang dat we exact weten om welke aantallen het gaat. oDrukken en verzenden eerste verzending oDrukken en verzenden herinnering oRetour gezonden vragenlijsten Als de aantallen in werkelijkheid substantieel afwijken van uw inschattingen; is het dan mogelijk om deze meerkosten te verrekenen?	Opdrachtgever vraagt inschrijver een prijs per vragenlijst op te geven. De totaalprijs voor de vragenlijst is gebaseerd op een fictief aantal. Opdrachtgever kan geen exacte aantallen geven omdat dit afhankelijk is van de respons van de eerste verzending. Als een herinneringsronde nodig is en Opdrachtgever hiervoor akkoord geeft, wordt dit gefactureerd conform de opgave van de verzending in het prijzenblad (vragenlijst versturen).
77	Perceel 1	Prijsformulier	Bij 1b) Wat is het verschil tussen "uitvoeren onderzoeken" (regel 26) en "kosten uitvoeringsfase" (regel 27)?	De kosten voor uitvoeren onderzoek zijn variabel en gerelateerd aan het aantal cliënten. Hoe hoger het aantal cliënten hoe hoger deze kosten uitvallen (C26*E26). De kosten die in de uitvoeringsfase worden gemaakt zijn vast en onafhankelijk van het aantal cliënten.
78	Perceel 1	Prijsformulier	Waar is de 1804 (E26) op gebaseerd?	Dit is een fout. Het juiste aantal moet zijn 1631. Dit is het totaal van alle inwoners met een indicatie begeleiding, dagbesteding, beschermd wonen en inwoners die gebruik maken van maatschappelijk- en vrouwenvang zoals op pagina 6 van de offerteaanvraag is beschreven.
79	Perceel 1	Prijsformulier	Is het een optie om per cliëntgroep een kostenregel te maken en dat wij zelf de kosten invullen gebaseerd op door ons ingeschatte aantallen?	Nee, dit is geen optie. Opdrachtgever wil de inschrijvingen met elkaar kunnen vergelijken en daarom hanteert zij hiervoor het voorgeschreven format (prijzenblad).
80	Perceel 1	Prijsformulier	Kunnen tarieven per kalenderjaar geïndexeerd worden?	In de overeenkomsten is de mogelijkheid tot jaarlijkse indexatie op basis van CPI opgenomen in artikel 6.2.
81	Perceel 1	Offerteaanvraag, doelen (pg. 5)	Geldt het doen van aanbevelingen over hoe de kwaliteit van de dienstverlening kan worden verbeterd zowel voor onderdeel A als B van perceel 1	Ja dat klopt.
82	Perceel 1	Offerteaanvraag, doelen (pg. 6)	De gemeente hecht waarde aan het faciliteren van een 'lerende omgeving'. Kunt u uw verwachtingen hierover verder toelichten? Wie is de beoogde doelgroep van deze lerende omgeving? En geldt de wens voor een lerende omgeving zowel voor onderdeel A als B?	Gelijk aan vraag 45 geeft opdrachtgever het volgende antwoord: Het kan gaan om verschillende vormen die het leren elkaar stimuleert. Dit is vormvrij. Het kan gaan om een bijeenkomst, een workshop of een presentatie. Maar bijvoorbeeld ook om een dashboard, een video of een game. Dit aspect maakt deel uit van de beoordeling waarbij zal worden beoordeeld in hoeverre de werkwijze bijdraagt aan het leren van elkaar door aanbieders. Zie hiervoor paragraaf 5.3 en 5.5 van de offerteaanvraag. De beoogde doelgroep zijn de aanbieders waarvan de cliënten onderzocht worden. Opdrachtgever wordt hierbij ook betrokken. De lerende omgeving is geen eis voor perceel 1a.
83	Perceel 1	Offerteaanvraag G2.1.2	Welke mate van betrouwbaarheid en nauwkeurigheid (bv. betrouwbaarheidsinterval en foutmarge) acht de gemeente wenselijk voor de verschillende onderzoeken, met name gezien de variërende populatiegroottes?	Opdrachtgever acht dit behorende tot de expertise van inschrijver(s).
84	Perceel 1	Offerteaanvraag, rapportages	Heeft de gemeente een voorkeur voor een specifiek format voor de rapportages en factsheets? En wat is het gewenste detailniveau van de aanbevelingen (strategisch, tactisch, operationeel)? En verschilt dit per onderdeel (A en B)?	Nee, dit is vormvrij en onderdeel van de gunningscriteria en de beoordeling van de kwaliteit. Opdrachtgever kan zich voorstellen dat het detailniveau bij perceel 1a meer van strategisch niveau is omdat het hierbij gaat om resultaten over alle Wmo-voorzieningen gemeten over de gehele gemeente. De resultaten voor perceel 1b zullen operationelere en tactischer van aard zijn omdat het gaat om resultaten per aanbieder.
85	Perceel 1	Offerteaanvraag, SROI	De Social Return verplichting is 5% van de aanneemsom. Voor een dienstverlenende opdracht als deze kan het invullen via arbeidsplaatsen een uitdaging zijn. Kunt u voorbeelden geven van 'maatwerk activiteiten' die in het verleden voor vergelijkbare opdrachten zijn goedgekeurd en die als passende alternatieve invulling werden gezien?	U kunt inspiratie en ideeën opdoen op de site het werkgeversservicepunt Drenthe (zie https://www.wspdrenthe.nl/over+ons/dienstverlening+wspd/social+return/default.aspx). Daarnaast zal de accountmanager SROI na gunning adviseren over en ondersteunen bij de invulling van de SROI verplichting. Zie ook het antwoord op vraag 8.
86	Perceel 1	Benaderen cliënten	Is het ook mogelijk om cliënten buiten de aanbieder om te benaderen om deel te nemen aan het onderzoek?	Alleen als contact via de aanbieders te weinig respons oplevert.

Vraag	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
87	Perceel 1	Aanschrijven inwoners	Wat wordt ermee bedoeld bij perceel 1b dat in de basis inwoners via de aanbieders worden aangeschreven?	De werkwijze is als volgt: Opdrachtnemer neemt contact op met de zorgaanbieder. via de zorgaanbieder worden de vragenlijsten verspreid. Mocht dit om redenen niet lukken dan zal Opdrachtgever de contactgegevens van de cliënten delen met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient vervolgens cliënten aan te schrijven.
88	Perceel 1, Perceel 2	Lerende omgeving	Wat wordt verwacht onder “lerende omgeving” (heeft een voorbeeld, een definitie, nadere toelichting)?	Gelijk aan vraag 45 geeft opdrachtgever het volgende antwoord: Het kan gaan om verschillende vormen die het leren van elkaar stimuleert. Dit is vormvrij. Het kan gaan om een bijeenkomst, een workshop of een presentatie. Maar bijvoorbeeld ook om een dashboard, een video of een game. Dit aspect maakt deel uit van de beoordeling waarbij zal worden beoordeeld in hoeverre de werkwijze bijdraagt aan het leren van elkaar door aanbieders. Zie hiervoor paragraaf 5.3 en 5.5 van de offerteaanvraag.
89	Perceel 2	Protocol	Heeft de gemeente Emmen een protocol met een format/werkwijze op basis waarvan de technische meting moet worden uitgevoerd voor perceel 2?	Nee, gemeente Emmen heeft geen protocol. We verwachten dat Nen 2075 als basis gebruikt wordt. Zie ook het antwoord op vraag 16.
90	Perceel 2	Kwaliteitskaders	In hoeverre is het een vereiste het kwaliteitskaders van perceel 2 vergelijkbaar is met de onderzoeken van voorgaande jaren?	Kun u deze vraag verduidelijken? Wat bedoelt u met het kwaliteitskader?
91	Perceel 1	Trend in jaren	In hoeverre is het een vereiste dat de resultaten van perceel 1b vergelijkbaar zijn met de onderzoeken van voorgaande jaren?	Dit is geen vereiste.
92	Perceel 1, Perceel 2	Responsepercentages	Wat zijn de gewenste responsepercentages per perceel en per onderdeel van perceel 1b?	Opdrachtgever heeft hier geen concrete doelstelling voor. Zij verwacht dat Opdrachtnemer zijn kennis en expertise inzet om de respons zo hoog mogelijk te krijgen.
93	Perceel 1	perceel 1a - steekproef	We gaan ervan uit dat de steekproef voor de circa 1.600 inwoners voor perceel 1a door u wordt getrokken. Is deze veronderstelling correct, of verwacht u dat opdrachtnemer deze steekproef uitvoert?	Dit is correct.
94	Perceel 1	Programma van Eisen: 4	De rapportages, of delen daarvan, moeten geschikt zijn voor het openbaarmaking om bijvoorbeeld inwoners en de gemeenteraad te informeren. Betekent dit dat deze documenten dan ook moeten voldoen aan de eisen zoals vastgelegd in de WCAG?	Dit is geen vereiste.
95		Programma van Eisen: 7,8 en 9	Is de mogelijkheid tot het versturen van brieven een harde eis?	Voor perceel 1a het wettelijk verplichte clientervaringsonderzoek Wmo is de mogelijkheid van het versturen van brieven een harde eis. De eisen zijn ook voor perceel 1b en perceel 2 van toepassing op het moment dat inschrijver kiest voor het versturen van brieven.
96	Perceel 1	Programma van Eisen: 7,8 en 9	Hier heeft u het over het versturen van brieven. Mogen we hier in plaats daarvan ook andere uitnodigingsmogelijkheden lezen?	Er mag gebruik worden gemaakt van andere uitnodigingsmogelijkheden maar het versturen van brieven is een harde eis voor perceel 1a.
97		Offerteaanvraag: 3.2	Op pagina 20 geeft u aan dat de inschrijving geen 'mitsen en maren' mag bevatten en dat een inschrijving die daaraan niet voldoet terzijde gelegd wordt. Dit is echter niet altijd mogelijk en/of wenselijk, omdat er in de aanpak een aantal keuzes gemaakt kunnen worden, die we u ter overweging mee willen geven. Hoe moeten we dit zien?	De alinea op pagina 20 van de offerteaanvraag over de 'mitsen en maren' ziet op de inschrijving en betekent dat u als inschrijver akkoord gaat met alle aanbestedingsstukken inclusief de nota's van inlichtingen. Deze stukken moet u bij inschrijving onvoorwaardelijk accepteren. Daarop mogen geen voorbehouden gemaakt worden. Het plan van aanpak is onderdeel van uw inschrijving en hierop wordt beoordeeld. Deze mag ook geen voorwaarden en/of voorbehouden bevatten. Inschrijver kan in het plan van aanpak wel opties opnemen waarover op een later moment nog keuzes worden gemaakt, mits u als inschrijver al deze opties kunt nakomen.
98	Perceel 1	Offerteaanvraag: Inhoud van de opdracht	Op pagina 6 geeft u aan hoeveel inwoners per opdracht dienen te worden aangeschreven. De aantallen op pagina 8 zijn echter groter - hiermee geeft u in feite aan dat een steekproef getrokken dient te worden. In onze ervaring werkt het echter beter als we alle gebruikers benaderen. Is dat wat u betreft ook een mogelijkheid?	De genoemde aantallen op pagina 8 is het totaal aantal cliënten per jaar. Het aantal op pagina 6 is het aantal waarvan opdrachtgever verwacht dat het op het moment van onderzoek ondersteuning ontvangt en dient te worden aangeschreven. Opdrachtgever verwacht niet dat u de gehele doelgroep aanschrijft omdat deze cliënten niet altijd meer vindbaar zijn.
99	Perceel 1	Prijzenblad	U heeft het in bijlage 12 over 3 verschillende onderzoeken. Dit onderscheid wordt echter niet duidelijk in het prijzenblad. Het is niet duidelijk waar de investering per onderzoek per contractjaar kan worden ingediend. Zowel voor de eenmalige investering voor implementatie per onderzoek, als jaarlijkse investering voor het gebruik per onderzoek. Waar kunnen wij de investering per onderzoek per contractjaar invullen? Zodat u op een eerlijke manier kunt vergelijken?	In het prijzenblad is hier onderscheid in gemaakt. Inschrijver dient tariefstelling in te dienen voor perceel 1a en 1b op het tweede tabblad (Perceel 1) en voor perceel 2 op het derde tabblad (Perceel 2). De jaarlijkse kosten kunt u opnemen bij de kosten die niet variabel zijn en derhalve niet aan het aantal inwoners dan wel het aantal rapportages zijn gekoppeld. Zoals bij voorbereiding onderzoek of kosten uitvoeringsfase.
100	Perceel 1	Prijzenblad	U vraagt alleen een investering voor de onderzoeken per contractjaar. Ons prijsmodel is opgebouwd uit een aantal investeringscomponenten (eenmalig en jaarlijks), die onderzoeksoverstijgend zijn. Hoe kunnen wij dit invullen en op een eerlijke manier worden vergeleken met andere inschrijvers?	Deze kunt u invullen bij kosten uitvoeringsfase (vaste kosten). U dient wel zelf een berekening te maken waarmee deze kosten per jaar kunnen worden verdeeld. Zie ook het antwoord op vraag 77.
101		Prijzenblad	indien bepaalde aspecten onderdeel zijn van standaard dienstverlening of andere onderdelen in het prijzenblad, mogen we dan bij die aspecten €0,01 invullen?	Ja, dat mag. Zoals in paragraaf 5.2 is beschreven is het toegestaan om onderdelen van de prijs een nulprijs te offeren. Opdrachtgever behoudt het recht om de ingediende prijzen te verifiëren.

Vraag	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
102	Perceel 1	Prijzenblad	U vraagt om een investering per inwoner. Ons prijsmodel is opgebouwd per unieke vragenlijst. Met andere woorden; het aantal inwoners is niet van invloed op de investering. Hoe kunnen wij dit invullen en op een eerlijke manier worden vergeleken met andere inschrijvers?	Opdrachtgever heeft ervoor gekozen - in het kader van het kunnen vergelijken van prijzen van de verschillende inschrijvers - om te werken met een tarief per inwoner (variabele kosten) en voor de vaste kosten 'Kosten uitvoeringsfase'. Uiteindelijk gaat het bij het beoordelen van de inschrijving om een totaal inschrijfprijs per perceel waarvoor alle kosten/subtotalen van een perceel bij elkaar worden opgeteld.
103		Offerteaanvraag paragraaf 3.6	In paragraaf 3.6 van de offerteaanvraag is op pagina 28 een verwijzing opgenomen naar 'beroep op derden' onder 3.5.a. Er lijkt sprake te zijn van een omissie met betrekking tot de verwijzing naar het nummer van de paragraaf.	Het klopt inderdaad dat de verwijzing naar het artikel in paragraaf 3.6 van de offerteaanvraag op pagina 28 'beroep op derden' onjuist is. Dit wordt aangepast in de offerteaanvraag. De juiste verwijzing is 'onder 3.4.1'