

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
207	Segment A en Segment B	Is het voor de gemeenten een pré als een WMO-aanbieder zich zowel inschrijft voor Segment A én B? Of wordt dit niet meegenomen in de beoordeling?	Nee, dit wordt niet meegenomen in de beoordeling. De inschrijving voor zowel Segment A als Segment B levert geen voordeel op in de beoordeling van de afzonderlijke percelen. Iedere inschrijving wordt per perceel zelfstandig beoordeeld op basis van uitsluitend in het inkoopdocument vooraf gepubliceerde gunningscriteria.
208	Bibob-formulier	Kan een ingevuld Bibob formulier zowel voor inschrijving Segment A en B ingediend worden? Of verschilt het bibob formulier segment A van het bibob formulier segment B?	Het Bibob-formulier (bijlage 7C) hoeft pas ingevuld te worden wanneer de gemeenten hierom verzoeken. Het formulier Quickscan integriteit zorginkoop (bijlage 7B) dient voor elk segment separaat geüpload te worden.
209	VOG RP	-Wat verstaan de ZOU gemeenten onder een actuele VOG RP?	Zie ons antwoord in de NV11 op vraag 5
210	Geschiktheidseis 1; verklaring betalingsgedrag	vraagt u én een verklaring betalingsgedrag belastingdienst én de jaarrekening/jaarverslag op? Of is één van deze twee genoemde stukken voldoende?	Nee, beide worden gevraagd. De verklaring betalingsgedrag belastingdienst bewijst dat uw organisatie de loonbelasting op tijd en juist betaald, dit staat los van de jaarrekening
211	Eis informatiemanagement	Eis informatiemanagement: wij zijn bezig met het behalen van een ISO27001 certificaat, dit is vergelijkbaar met NEN7510 certificaat. Gaat de regio ermee akkoord dat we deze later indienen en dat bij inschrijving ons HKZ certificaat voldoet?	Zie ons antwoord in de NV11 op vraag 164
212	24/7 bereikbaarheid	Mag de telefonisch bereikbare professional door aanbieder extern ingehuurd worden of moet het een professional uit eigen organisatie zijn?	Ja, dat mag. Hier staat echter geen extra compensatie tegenover.
213	UEA	We dienen een rechtsgeldig ondertekend UEA in te dienen. In ons geval betekent dat: uitprinten, "nat" ondertekenen, inscannen, uploaden. Kunnen we dan het invullen van het UEA formulier in de tendermet-omgeving overslaan en het uitgeprinte en ondertekende UEA uploaden bij overige documenten?	Ja, dit is toegestaan. Op grond van de eisen in het inkoopdocument kan een inschrijving worden ingediend door middel van een natte handtekening, gevolgd door het inscannen en digitaal uploaden van het ondertekende document. U mag het ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA uploaden bij de daarvoor bestemde ruimte in Tendermed. U hoeft in dat geval het Tendermed-formulier niet separaat in te vullen. Wij wijzen er wel op dat het geüpload UEA volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend dient te zijn door een bevoegde vertegenwoordiger van uw organisatie.
214	Verduidelijking op antwoord vraag 186, segment B	U geeft aan dat de beantwoording binnen de plannen van aanpak algemeen kunnen zijn waar mogelijk en specifiek waar nodig. Ter verduidelijking zouden wij hier nog een vervolgvraag op willen stellen: Betekent dit dat het is toegestaan dat er teksten dubbel in staan? Onze werkwijze zal bij bemoeizorg veel overlap hebben met de werkwijze bij product Individuele Begeleiding en Casusregie.	Ja, dat is toegestaan. Wanneer uw werkwijze bij meerdere producten inhoudelijke overeenkomsten vertoont, hoeft u die overlap niet kunstmatig te vermijden. Elk plan van aanpak wordt per perceel zelfstandig beoordeeld op de eigen merites en op de mate waarin het aansluit bij de specifieke eisen en gunningscriteria van dat perceel. Wij adviseren u echter er zorg voor te dragen dat elk plan van aanpak voldoende productspecifiek is, zodat de beoordelingscommissie op basis van uw plan kan beoordelen hoe u de specifieke doelgroep en doelen van het betreffende perceel benadert.
215	Antwoord 141 en 154	Op basis waarvan is het maximum voor digitaal contact bij Segment B-producten vastgesteld, en bent u bereid dit maximum als streefwaarde te hanteren waarbij de zorgaanbieder vanuit haar professionaliteit bepaalt wat het beste is voor de cliënt?	Voor segment B achten wij persoonlijk contact van grote waarde. Daarom willen wij liever niet dat er een grote mate van screen to screen begeleiding plaatsvindt, dus achten wij de genoemde maximum digitale tijd wel als maximum. We hebben ook gesteld dat het maximum een gemiddelde is over de looptijd van de indicatie, dus dit kan bijv. in het begin meer zijn en later minder (fluctuerend).
216	Antwoord 141	In antwoord op vraag 141 in de eerste Nvl heeft de regio toegezegd opnieuw te kijken naar de opleidingsmix en het tarief voor het product IB 24/7 (02B03), naar aanleiding van de constatering dat de huidige mix (90% MBO-4 / 10% HBO) niet in verhouding staat tot de zware doelen zoals veiligheid en crisishantering. Aangezien een reëel, kostendekkend tarief en de daarbij behorende kwalificatie-eisen voor personeel fundamenteel zijn voor de exploitatiezekerheid en de uiteindelijke beslissing om al dan niet in te schrijven op dit perceel, verzoeken wij de regio om uitsluitel: •Heeft de regio de herbeoordeling van de opleidingsmix en het tarief voor product 02B03 inmiddels afgerond? •Zo ja, kunt u de aangepaste opleidingsmix en het nieuwe, verhoogde tarief per direct bekendmaken? •Zo nee, kunt u bevestigen op welke datum deze cruciale informatie uiterlijk aan de aanbieders wordt verstrekt, zodat dit nog tijdig kan worden meegewogen in de inschrijving?	Ja, deheroverweging is afgerond en leidt ertoe dat wij de functiemix zullen aanpassen naar 20% Hbo en 80% Mbo en daardoor wijzigt het tarief.
217	Antwoord 125	Het antwoord op vraag 125 in de eerste Nvl geeft geen uitsluitel over de feitelijke financiering; kunt u concreet aangeven hoe de verplichte overbruggingszorg gedeclareerd kan worden?	Overbruggingszorg is geen separaat product maar valt onder de productenstructuur zoals in deze inkoop ingericht. I.h.k.v. overbruggingszorg kan dus een ander product worden ingezet bij dezelfde of een andere aanbieder om de wachttijd te overbruggen tot de best passende ondersteuning beschikbaar is.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
218	opleidingseisen	In vorige aanbesteding was het nog toegestaan om 50% ergotherapeuten en Sociaal Juridische Dienstverleners in dienst te hebben, dit met als voorwaarde dat de rest van het team zorgrelevant moest zijn opgeleid. De medewerkers die we destijds aangenomen hebben (in ons geval 3 ergotherapeuten) zijn nog steeds bij ons werkzaam en hebben inmiddels jaren extra werkervaring opgedaan én 5% van hun werktijd besteed aan opleidingen rondom NAH en NAH aanverwante zaken. Acht de ZOU-Regio deze medewerkers nog steeds geschikt om op de opdracht, zoals hij in de huidige aanbesteding beschreven staat, te werken? En zo nee, kunt u uitleggen waarom niet?	Primair valt ergotherapie onder de zorgverzekeringswet en is inzet van een ergotherapeut op een wmo-vraag individueel dus niet passend. Wel komt er een overgangregeling gelijk aan het niet meer accepteren van EVC certificaten.
219	Ondertekening conformiteitsverklaring	Dient de conformiteitsverklaring ook rechtsgeldig ondertekend worden of voldoet een digitale ondertekening (dus geen validsign oid, maar een digitale handtekening in adobe bv)?	Een eenvoudige annotatie-handtekening in Adobe waarbij uitsluitend een naam wordt getypt of een afbeelding van een handtekening wordt ingevoegd voldoet niet aan de eis van rechtsgeldig ondertekenen. Op grond van het inkoopdocument dient een inschrijving ondertekend te zijn met een natte handtekening die nadien digitaal als scan wordt ingediend, dan wel digitaal te zijn ondertekend met geschikte software. Onder "geschikte software" verstaan wij een geavanceerde elektronische handtekening via een daartoe erkend platform. Wij adviseren u gebruik te maken van een natte handtekening (ingescand) of een geavanceerde elektronische handtekening via een erkend platform.
220	Referentienummer 154	In de huidige pilot wordt IB 24/7 trajectgefinancierd, waarbij de benodigde 24/7-infrastructuur, achterwacht en bereikbaarheid zijn verdisconteerd in de bekostiging. In het nieuwe contract (vanaf 2027) wordt IB 24/7 bekostigd op basis van PxQ (uurtarief), terwijl 24/7 bereikbaarheid, achterwacht, no-shows en onplanbare inzet niet declarabel zijn en onderdeel van het tarief vormen. Kunt u toelichten hoe deze 24/7-infrastructuur en de bijbehorende kosten vanaf 2027 worden gedekt binnen PxQ-bekostiging, en op welke wijze de regio borgt dat IB 24/7 onder deze systematiek kostendekkend en uitvoerbaar blijft?	Wij verwijzen u naar bijlage 3 het rapport opbouw tarieven, pagina 16. Wij hebben echter een heroverweging naar aanleiding van vraag 202 Nvl 1 gedaan. Deze heroverweging leidt ertoe dat wij de functiemix zullen aanpassen naar 20% Hbo en 80% Mbo en daardoor wijzigt het tarief.
221	Referentienummer 44 t/m 46	De regio stuurt op afbouw van aanvullende zorg, verschuiving naar groepsaanbod en meer inzet van de sociale basis. Tegelijkertijd geeft de overeenkomst geen volume of omzetgaranties. Kunt u toelichten welke volumeontwikkelingen financieel zijn verondersteld bij de tariefstelling? Hoe is rekening gehouden met de vaste kosten van de aanbieders? Hoe voorkomt u dat de noodzakelijke continuïteit van zorg onder druk komt te staan bij dalende volumes?	Deze specialistische Wmo producten zien wij als noodzakelijk. De gemeenten verwachten niet dat deze zorg in het voorveld georganiseerd kan worden. Wellicht is na inzet van specialistische hulp afschaling naar lichtere wmo producten en/of het voorveld wel mogelijk. De producten in Segment B zijn juist ontwikkeld om de afschaling en beweging vanuit de bovenregionale overeenkomsten op te vangen. Of wij hier dalende volumes verwachten is daarom moeilijk in te schatten maar wordt niet voorzien.
222	Referentienummer 38 t/m 46	De regio geeft in de beantwoording van bovenstaande vragen aan dat deze buiten de reikwijdte van de aanbestedingsdocumenten vallen en daarom niet inhoudelijk worden beantwoord. Wij zijn echter van mening dat deze onderwerpen direct samenhangen met de financiële uitvoerbaarheid, tariefonderbouwing en reële uitvoering van de opdracht en daarmee relevant zijn voor de beoordeling van een passend en kostendekkend tarief binnen de kaders van de Wmo. Kunt u alsnog toelichten op welke wijze de tarieven zijn onderbouwd? Welke aannames er zijn gehanteerd tav productiviteit, indirecte tijd, no-show en ontwikkelingen in volume? Hoe wordt gebord dat aanbieders deze opdracht tegen reële voorwaarden kunnen uitvoeren?	Potentiële opdrachtnemer verwijst in vraag 38 t/m 46 Nvl 1 naar inkoopdocumenten en bepalingen behorend bij de aanbesteding Wmo begeleiding Segment A. Ook in de vragen wordt verwezen naar segment A. Omdat dit een andere aanbesteding betreft, mag de aanbestedende dienst die vraag niet beantwoorden. De samenhang die potentiële opdrachtnemer daarin ziet, doet hier niet aan af.
223	Dubbel voorkomen van vragen	De aanbestedende dienst heeft aangegeven dat de door ons ingediende vragen bij Wmo segment A en B inhoudelijk identiek zijn en derhalve dubbel voorkomen. Kunt u bevestigen dat de beantwoording zoals opgenomen in de Nota van Inlichtingen ten aanzien van Wmo segment A, onverkort en integraal eveneens van toepassing is op Wmo segment B, zodat inschrijvers er gerechtigd op mogen vertrouwen dat deze antwoorden voor beide segmenten leidend zijn bij de uitleg van de aanbestedingsstukken en bij de voorbereiding van de inschrijving? Indien (delen van) de beantwoording niet (volledig) van toepassing zijn op Wmo segment B, verzoeken wij u dit uitdrukkelijk en gemotiveerd te verduidelijken, zodat voor inschrijvers geen interpretatie of ongelijkheidsrisico ontstaat.	De procedures voor Wmo Segment A en Wmo Segment B zijn afzonderlijke aanbestedingsprocedures met elk een eigen set aanbestedingsstukken en een eigen Nota van Inlichtingen. Antwoorden in de Nvl van Segment A hebben formeel uitsluitend rechtskracht voor de Segment A-procedure. Voor bepalingen die in de aanbestedingsdocumenten van Segment B inhoudelijk identiek zijn aan die van Segment A, en waarbij in de Nvl Segment B geen andersluidend antwoord is gegeven, kunt u er gerechtigd op vertrouwen dat dezelfde uitleg geldt. Zodra de bepalingen inhoudelijk afwijken, of zodra een antwoord in de Nvl Segment B afwijkt van het antwoord in Nvl Segment A, prevaleert de Segment B-uitleg.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
224	Referentienummer 170	Naar aanleiding van uw antwoord op vraag 170 (Nvl 1), waarin u aangeeft dat de RSD KRH de naleving opvolgt en contractmanagement sancties kan inzetten conform art. 3.19.1: Kunt u bevestigen dat bij aantoonbare, te goeder trouw geleverde inspanningen waarbij externe omstandigheden, zoals arbeidsmarktkrapte of beperkt regionaal aanbod van SROI-partners, een volledige realisatie verhinderen, de sanctiebepalingen van art. 3.19.1 niet worden toegepast, en dat in die situaties maatwerk en een alternatieve invulling mogelijk zijn in afstemming met de RSD KRH?	De RSD KRH kan beoordelen of een alternatieve invulling passend en toereikend is. Contractmanagement zal in dat geval geen gebruik maken van de sancties conform 3.19.1.
225	Referentienummer 9	Hoe is de verplichtingen voor aanbieders tot samenwerking financieel verwerkt in de tarieven?	Wij gaan ervan uit dat bij elke overdracht van een cliënt, zie antwoord vraag 9 Nvl 1, de aanbieder dit via warme overdracht doet en dit een onderdeel is van indirect cliëntgebonden tijd. Dit is dus verdisconteerd in de tarieven als zijnde reguliere levering van het product. Casusoverstijgende samenwerking wordt gezien als onderdeel van een gezonde bedrijfsvoering van potentiële opdrachtnemers.
226	Referentienummer 157	In artikel 1.3.4. wordt verwezen naar de uitredingsmogelijkheid volgens art. 1.4.2. Kunt u bevestigen dat dit artikel ook van toepassing is als de regio eenzijdig wijzigingen doorvoert die de financiële continuïteit van de aanbieder aantoonbaar in gevaar brengen?	Ja, artikel 1.4.2 van de overeenkomst is van toepassing op alle wijzigingen die op grond van de herzieningsclausule worden doorgevoerd. Als een opdrachtnemer een voorgestelde wijziging niet aanvaardt, dan geldt die weigering als een opzegging van de overeenkomst, met als opzegtermijn de periode tot aan de ingangsdatum van de wijziging, tenzij partijen anderszins overeenkomen. De contracttekst bepaalt daarbij dat de opdrachtnemer een wijziging niet weigert zonder goede reden. Aantoonbare ernstige gevolgen voor de financiële continuïteit van de opdrachtnemer kunnen een goede reden opleveren om een wijziging niet te aanvaarden, waarbij het uitredingsrecht van artikel 1.4.2 de bijbehorende contractuele uitweg biedt.
227	Referentienummer 125	U stelt dat afstemming met toegang onbetaalde overbruggingszorg voorkomt. Kunt u toelichten in welke concrete situaties overbruggingszorg verplicht is, hoe de bekostiging hiervan is geregeld voor de intensieve en crisisgevoelige zorg die kenmerkend is voor Segment B, en wat de maximale duur is voordat formele inzet kan starten?	Afstemming is noodzakelijk om te voorkomen dat de cliënt onnodig op hulp en ondersteuning wacht. In segment B is het van belang om de overbrugging te monitoren en de te declareren tijd (bijvoorbeeld door monitoring) goed te adresseren. Zie ook ons antwoord op vraag 217.
228	Referentienummer 8	U bevestigt dat de HBO achterwacht de aansturende medewerker is. Kunt u verduidelijken wat 'aansturend' in de praktijk inhoudt. Is fysieke aanwezigheid vereist of volstaat functionele supervisie op afstand, en hoe moet dit toezicht worden geregistreerd en verantwoord?	In vraag met referentienummer 8 Nvl 1 hebben wij deze vraag reeds beantwoord. Wij bevestigen dit nogmaals voor het product Individuele begeleiding 24/7 bereikbaar (IB 24/7) waar de vraag van de potentiële aanbieder op ziet. Inzet kan worden verantwoord in het zorgregistratiesysteem of door het archiveren van personeelsplanningen (niet limitatief). Aanbieders zijn zelf verantwoordelijk voor een proces dat deze verantwoording borgt.
229	Referentienummer 171	Bent u bereid indirecte cliëntgebonden digitale contacten buiten het maximum voor digitaal contact te laten vallen?	Ja, want onder digitaal contact verstaan wij screen to screen contact met de cliënt
230	Referentienummer 171	In uw beantwoording met ref 112 geeft u aan dat het percentage wel verhoogd wordt naar 30%. Wilt u dat bevestigen?	Het antwoord op vraag 112 Nvl 1 Wmo Segment B klopt, wij passen het aan naar 30% voor alle producten. Ons antwoord op vraag 171 laatste zin klopt dus niet. U mag uitgaan van hetgeen opgenomen in de Nota van Wijziging.
231	Referentienummer 100	U verhoogde de reistijdaanname naar aanleiding van de marktconsultatie. Kunt u toelichten hoe in de productiviteitsnorm voor Segment B ook rekening is gehouden met de hogere variabiliteit en onplanbare inzet (no-show, crisisinzet en outreachend werken) die kenmerkend zijn voor de Segment B-doelgroep?	Zie ons antwoord op vraag 222. Wij beamen echter niet dat bij deze producten sprake is van crisisinzet.
232	Referentienummer 142	Kunt u bevestigen dat er bij IB 24/7 een maximum geldt voor het aantal declarabele uren per cliënt per periode, en hoe dit zich verhoudt tot de 24/7-bereikbaarheidsverplichting?	In het productenboek staat op blz 10 omschreven dat de hulpvraag grotendeels maar niet volledig planbaar is, waardoor er ondersteuning nodig is in de vorm van 24/7 bereikbaarheid. Op blz 12 staat aangegeven wat dit vraagt bij evaluatie. Het product IB 24/7 kent geen maximum aantal (declarabele) uren per periode, dit is afhankelijk van het de consulent die het product indiceert.
233	Referentienummer 142	U bevestigt dat IB 24/7 geen crisisrespons betreft. Kunt u toelichten wat concreet wordt verwacht wanneer zich buiten kantoor tijden een ernstige situatie voordoet bij een cliënt — volstaat telefonische bereikbaarheid of wordt verwacht dat de aanbieder fysiek uitrukt, en waar is dit vastgelegd?	Wij bevestigen dat het geen 24/7 crisisrespons betreft. Binnen dit product volstaat bereikbaarheid. Het product is niet bedoeld voor mensen waarbij de verwachting is dat er zich crisissituaties voordoen waarbij binnen 30 minuten professionals aanwezig moeten zijn. In dat geval is beschermd thuis passender.
234	Referentienummer 206	Kunt u toelichten wat de juridische grondslag is voor de maximale inzetduur van 12 maanden voor IB 24/7, en hoe wordt omgegaan met cliënten bij wie na 12 maanden nog steeds een hoog risico op ontregeling bestaat en geen passend alternatief beschikbaar is?	Uitgangspunt is de maximale duur zoals beschreven in de productbeschrijving. In de beschikking aan de cliënt wordt de duur vastgelegd. Deze vormt de juridische grondslag voor de inzet van de ondersteuning. Per situatie kan bekeken worden of verlenging noodzakelijk is.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
235	Referentienummer 191	U verwijst naar art. 1.12 voor de samenwerking tussen gecontracteerde aanbieders. Kunt u toelichten hoe de gevraagde flexibiliteit en beschikbaarheid binnen Segment B financieel haalbaar is voor aanbieders, en welke indicatoren worden gebruikt om dit te beoordelen?	Zie ons antwoord op vraag 225, daarnaast hebben wij de indirect cliëntgebonden tijd verhoogd naar 30%
236	Referentienummer 49 + 144 + 184	U handhaaft de eis voor een personeelsoverzicht. Kunt u bevestigen of voor Segment B het aanleveren van personeelsnummers voldoende is, gezien deze na publicatie mogelijk herleidbaar zijn tot individuele medewerkers?	Nee, wij verlangen de namen van de personeelsleden. Dit is vanuit opdrachtgever toegestaan te ontvangen
237	Referentienummer 157	Wilt u alsnog de vraag beantwoorden of opdrachtgever bereid is de opzeggingsmogelijkheid wederkerig te maken. Als u daartoe niet bereid bent, wilt u dat dan motiveren?	De opzeggingsmogelijkheid is in de overeenkomst reeds wederkerig vormgegeven: zowel de opdrachtgever als de opdrachtnemer kan de overeenkomst tussentijds schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van 12 kalendermaanden. De opdrachtnemer heeft daarbij de aanvullende eis dat de opzegging deugdelijk gemotiveerd moet zijn. De regio is niet bereid deze motiveringseis te laten vervallen. De Wmo 2015-verantwoordelijkheid van de gemeenten voor de continuïteit van maatschappelijke ondersteuning vereist dat een beëindiging door de opdrachtnemer onderbouwd is, zodat de regio tijdig kan zorgen voor de continuïteit van zorg voor cliënten. De motiveringseis beschermt daarmee primair de cliëntbelangen, niet uitsluitend de belangen van de opdrachtgever.
238	Referentienummer 155	Worden pilots voor Segment B uitsluitend opengesteld voor gecontracteerde aanbieders, of ook voor andere partijen?	Aleen voor gecontracteerde aanbieders, tenzij de pilot het contract Wmo segment B overstijgt.
239	Referentienummer 155	U stelt dat pilots voor Segment B vallen onder art. 1.4. Kunt u toelichten hoe pilots contractueel worden geborgd zodat aanbieders voldoende waarborgen hebben bij wijzigingen die substantieel effect hebben op de bedrijfsvoering, en hoe aanbieders inspraak hebben bij de beoordeling of een pilot als 'succesvol' wordt aangemerkt?	De opdrachtgever bepaalt met de aanbieder(s) die de pilot uitvoert/uitvoeren en wellicht met de betreffende cliënten of een pilot succesvol is. Dit is een onderdeel van de afspraken aan de voorkant hoe een pilot getoetst gaat worden op resultaten. Mocht de inbedding van een succesvolle pilot uitgerold worden bij alle gecontracteerde opdrachtnemers of een deel van de opdrachtnemers, dan volgen wij de bepaling van de herzieningsclausule waarbij de opdrachtnemer de mogelijkheid heeft niet akkoord te gaan met de wijziging. Wij zullen zorgvuldig met de uitrol omgaan en tijdig communiceren.
240	Referentienummer 19	In artikel 1.13 staat dat de opdrachtnemer bij de start van ieder traject schriftelijk moet vastleggen binnen welke termijn het beoogde resultaat naar verwachting wordt bereikt, en dat het niet registreren hiervan als een tekortkoming geldt. Kan de opdrachtgever toelichten hoe aanbieders in complexe, onvoorspelbare of fluctuerende casussen (zoals bij bemoeizorg of intensieve begeleiding met veiligheidsrisico's) een realistische termijn moeten bepalen? Is er ruimte voor bandbreedtes, fasering of voorwaardelijke termijnen, en hoe beoordeelt de opdrachtgever situaties waarin het vooraf inschatten van een realistische termijn feitelijk niet goed mogelijk is?	Wij verwachten dat opgedane ervaring met complexe, onvoorspelbare en fluctuerende casussen in het verleden heden wel de mogelijkheid biedt om een inschatting te maken van een verwacht termijn tot het beoogde resultaat. Wij verwijzen u verder naar het volledige artikel 1.13. Daarin zijn mogelijkheden opgenomen om deze termijn bij te stellen namelijk dat de opdrachtgever de termijn tussentijds (laten) toetst op realistische haalbaarheid en in overleg met de opdrachtnemer (laten) bijstellen. Buiten dat dient de opdrachtnemer structurele afwijkingen (>20%) te melden.
241	Referentienummer 19	Kunt u toelichten hoe wordt voorkomen dat de verplichting uit art. 1.13 om bij aanvang een realistische resultaattermijn vast te leggen feitelijk een resultaatverplichting wordt, terwijl Segment B een inspanningsgerichte uitvoeringsvariant hanteert?	Alle benodigde inzet aan zorg, hulp en ondersteuning heeft een doel en/of resultaat. De wijze van bekostiging PxQ (inspanningsgericht en niet bijvoorbeeld trajectfinanciering) staat los van het behalen van deze resultaten en doelen binnen het zorgtraject met de cliënt.
242	Referentienummer 129 + 135	U stelt dat aanvullende indicatoren in samenspraak worden ontwikkeld. Kunt u toelichten hoe nieuwe indicatoren worden getoetst op haalbaarheid, proportionaliteit en uitvoerbaarheid vóór zij bindend worden, en hoe wordt voorkomen dat zij leiden tot extra administratieve lasten?	Aanvullende indicatoren zullen schriftelijk ter consultatie aan aanbieders worden aangeboden waarna aanbieders in de gelegenheid worden gesteld hierop te reageren. Zie overeenkomst artikel 1.15.2. Aanbieders zijn dus in beginsel aangewezen om de haalbaarheid en uitvoerbaarheid te toetsen en dat in hun reactie te verwerken.
243	Referentienummer 106	U omschrijft de monitoringsindicatoren voor contractmanagement. Kunt u toelichten hoe bij de monitoring voor Segment B rekening wordt gehouden met de specifieke complexiteit en onvoorspelbaarheid van cliënten, zodat aanbieders niet worden beoordeeld op aannames die zijn afgestemd op de lichtere Segment A-doelgroep?	De monitoringsindicatoren zien op de resultaten binnen een product(groep) deze resultaten zijn in hun context afgestemd op de intensiteit van het betreffende product.
244	Referentienummer 133	Kan de opdrachtgever toelichten hoe wordt geborgd welke consultaties als 'complex' worden aangemerkt, wanneer inzet van een externe partij verplicht is, en hoe wordt voorkomen dat aanbieders verantwoordelijk worden gehouden voor vertraging of beperkte beschikbaarheid van deze externe consultatiecapaciteit?	We borgen niet welke consultaties als 'complex' worden aangemerkt. Zoals in eerder antwoord aangegeven zien wij dit als maatwerk en naar inschatting van de consultant.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
245	Referentienummer 110	U bevestigt dat netwerkversterking declarabel is als cliëntgebonden tijd. Kunt u toelichten of contacttijd met het sociale systeem van de cliënt ook als directe cliëntgebonden tijd geldt wanneer de cliënt zelf niet aanwezig is, en hoe dit moet worden geregistreerd ten behoeve van de verantwoording?	In het productenboek staat onder 1.7 dat het gaat om direct contact met cliënt en/of familie, vrienden etc. U geeft bij de registratie aan dat het gaat om contacturen met familie, vriend, werk van de betreffende cliënt. Dit dient zo specifiek mogelijk te worden geregistreerd voor de verantwoording in het zorgdossier.
246	Referentienummer 111	Op basis waarvan is het maximum voor digitaal contact bij Segment B-producten vastgesteld, en bent u bereid dit maximum als streefwaarde te hanteren waarbij de zorgaanbieder vanuit haar professionaliteit bepaalt wat het beste is voor de cliënt?	nee, hier zijn we niet toe bereid
247	Referentienummer 111	Vallen indirecte cliëntgebonden digitale contacten, zoals digitale afstemming met het netwerk of ketenpartners, buiten het maximum voor digitaal contact?	Zie ons antwoord op vraag 229
248	Referentienummer 111	U bevestigt dat telefonisch contact onder directe cliëntgebonden tijd valt. Bij de doelgroepen van Bemoeizorg en Intensieve begeleiding & casusregie komt echter frequent "no show" voor en verloopt contact vaak grillig, zoals ook in de productomschrijvingen is beschreven. Juist bij deze groepen kan hybride of digitaal contact helpen om contact te behouden, no-shows te verminderen en continuïteit van ondersteuning te waarborgen. Kunt u toelichten of het maximum voor screen-to-screen digitaal contact geldt als een harde norm of als een professioneel afwegingskader, en of er ruimte is voor ruimere inzet bij doelgroepen waarbij digitaal contact aantoonbaar bijdraagt aan het behouden van contact?	Zie antwoord op vraag 246
249	Referentienummer 9	U stelt dat samenwerkingsafspraken na contractering kunnen worden ingericht. Kunt u toelichten welke minimale inhoud of vorm voor deze samenwerking wordt verwacht, op welk moment vóór de start van de uitvoering deze aantoonbaar aanwezig moet zijn, en hoe dit wordt getoetst?	Uitgaande van vraag 9 van de NvI 1. Dit is vormvrij en minimale eis is meewerken aan een warme overdracht bij overgang van een cliënt naar een andere aanbieder of welzijn. Verder kunt u via het plan van aanpak beschrijven hoe u hier vorm aan geeft.
250	Referentienummer 151	Kunt u toelichten op basis van welke parameters de hoogte van de bestedingsruimte per aanbieder wordt bepaald, en hoe wordt voorkomen dat aanbieders structureel onder hun capaciteit of kostprijs moeten werken?	Nee, dit kunnen wij nu nog niet toelichten. De bestedingsruimte is een mogelijkheid om in de toekomst in te voeren, maar geldt nu per 1 januari 2027 niet. Indien bestedingsruimte wordt vastgesteld, zal deze per aanbieder vastgesteld gaan worden. Het proces/protocol rondom de bestedingsruimte zal bij invoering transparant, met de opdrachtnemers die een overeenkomst hebben, gecommuniceerd worden
251	Referentienummer 151	Kunt u bevestigen dat in geval van invoering van een bestedingsruimte geborgd wordt dat acute en crisiszorg altijd wordt vergoed, ook indien de bestedingsruimte is bereikt?	Nee, crisiszorg is geen onderdeel van deze inkoop Wmo segment B
252	Referentienummer 151	Kunt u bevestigen dat de invoering van een bestedingsruimte niet in strijd zal zijn met de gemeentelijke compensatieplicht?	De invoering van een bestedingsruimte is op zichzelf niet strijdig met de gemeentelijke verplichtingen op grond van de Wmo 2015. De compensatieplicht houdt in dat de gemeenten gehouden zijn om bij een melding van een behoefte aan maatschappelijke ondersteuning te voorzien in een passende bijdrage aan de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt. Een bestedingsruimte beperkt de capaciteit die individuele aanbieders in een gegeven periode kunnen inzetten, maar tast de gemeentelijke zorgplicht niet aan, zolang cliënten met een geldige beschikking te allen tijde toegang houden tot passende ondersteuning, zo nodig via een andere gecontracteerde aanbieder. De gemeenten staan garant voor de nakoming van hun verplichtingen op grond van de Wmo 2015. Wij verwijzen voorts naar onze antwoorden op de vragen 250 en 251: de bestedingsruimte geldt per 1 januari 2027 niet en wordt, indien zij in de toekomst wordt ingevoerd, transparant en in overleg met alle contracthouders gecommuniceerd.
253	Referentienummer 151	Kunt u toelichten hoe bij een eventuele latere invoering van de bestedingsruimte wordt omgegaan met onplanbare zorgvraag en crisisinzet, zodat aanbieders niet worden beperkt in het leveren van noodzakelijke acute zorg?	Zie ons antwoord op de vragen 250 en 251

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
254	Referentienummer 153	Kunt u bevestigen dat een tariefverlaging op grond van art. 1.4 uitsluitend plaatsvindt bij objectief aantoonbare en structurele kostendalingen, dat aanbieders vooraf volledig inzicht krijgen in het kostprijsonderzoek, en dat een verlaging niet leidt tot een niet-reëel tarief? Kunt u toelichten op basis van welke objectieve, transparante en vooraf kenbare criteria een kostprijsonderzoek wordt uitgevoerd, en hoe aanbieders daarbij worden betrokken en een formele reactietermijn krijgen? Kunt u toelichten welke waarborgen gelden om te voorkomen dat een tariefsverlaging leidt tot niet-kostendekkende tarieven voor aanbieders, en op welke wijze aanbieders hun zienswijze kunnen geven voordat een tariefsaanpassing wordt doorgevoerd?	Ja, wij zullen het proces bij een mogelijke verlaging op grond van artikel 1.4 zorgvuldig en transparant doorlopen met de opdrachtnemers. Het proces en protocol met de door u gevraagde criteria en waarborgen wordt dan ontwikkeld, indien het mocht plaatsvinden.
255	Referentienummer 141+202+205	Kunt u bij de heroverweging ook verduidelijken wat onder 'achterwacht' wordt verstaan, fysieke beschikbaarheid, telefonische bereikbaarheid of functionele supervisie, en wanneer deze achterwacht verplicht of voldoende wordt geacht?	Achterwacht betekent een bereikbare collega met HBO opleiding
256	Referentienummer 141+202+205	U geeft aan de opleidingsmix opnieuw te bekijken. Kunt u bij die heroverweging bevestigen dat een eventueel hogere HBO-inzet wordt vertaald naar een aangepast tarief, en welk tarief daarvoor als reëel wordt beschouwd?	Ja hebben we gedaan, zie ons antwoord op vraag 220
257	Referentienummer 154	Kunt u toelichten hoe in het kostprijsmodel is geborgd dat de combinatie van normatieve tarieven, hoge complexiteit en onplanbare inzet binnen Segment B leidt tot een financieel duurzame uitvoering voor aanbieders?	Zie ons antwoord op de vragen 222 en 231
258	Referentienummer 154	U erkent dat IB 24/7 met een klein volume niet kostendekkend te organiseren is. Kunt u toelichten hoe de vaste kosten van 24/7-bereikbaarheid, achterwacht en niet-declarabele no-show zijn verdisconteerd in het uurtarief, en hoe het tarief is berekend uitgaande van het kostprijsmodel?	Wij verwijzen u naar pagina 16 en de rest van bijlage 3 en antwoord op vraag 220
259	Referentienummer 112 + 171	U past de norm aan maar stelt in ref. 171 dat de 20% voor de begeleiding niet wordt aangepast. Kunt u bevestigen dat de 30%-norm uit dit antwoord ook geldt voor de declarabiliteit als bedoeld in art. 1.7 van het productenboek Segment B, en dat de kostprijsberekening consistent is met dit hogere maximum?	Zie ons antwoord op vraag 230, dit klopt dat het effect heeft op paragraaf 1.7 productenboek. De kostprijsberekening behoeft geen aanpassing, aangezien het hier niet gaat om verdiscontering binnen het tarief.
260	Referentienummer 112	U verhoogt de norm naar 30% voor Segment B. Kunt u toelichten of deze 30% als realistisch wordt beschouwd voor de complexiteit van de Segment B-doelgroep, en of maatwerk mogelijk is bij producten waarbij intensieve ketensamenwerking structureel meer indirecte tijd vereist?	Wij achten het reëel aangezien binnen de definitie van indirect cliëntgebonden tijd de reistijd (van en naar cliënt) geen onderdeel meer is. Dus de 30% gaat over rapportageverplichtingen over de casus, overleg over de casus waaronder ketensamenwerking.
261	Tarief IB 24/7	Wij hadden bij de kostprijsberekening een vraag gesteld over de in onze ogen niet kloppende verhouding qua tarief voor 24/7 begeleiding wat gebaseerd is op 90% MBO en 10% HBO. Fijn te constateren dat u – zoals u aangeeft in de beantwoording op vraag 141 – daar opnieuw naar gaat kijken. Wij gaan er vanuit dat bij/na de beantwoording via de tweede NvI het nieuwe tarief bekend is/wordt? Dit om te bepalen of mogelijke inschrijving wel/niet financieel haalbaar is.	Zie ons antwoord op vraag 220
262	Raming instroom IB 24/7	Wij begrijpen dat u dit niet kunt garanderen en hier ook geen rechten aan ontleend kunnen worden maar wij zouden graag willen weten wat de verwachtingen zijn vanuit de regio voor het aantal nieuwe 24/7 begeleiding cliënten in bijvoorbeeld het jaar 2027. Dit om enig beeld te hebben over de verwachte instroom van cliënten. Stel dat er tijdens nacht door IB 24/7 cliënten niet gebeld wordt; betekent dit dan dat aanbieder niets kan declareren bij de gemeente? (de cao schrijft namelijk wel een vergoeding voor de medewerker voor).	Het is een nieuw product en gezien de ontwikkelingen rondom beschermd thuis verwachten wij dat de inzet van dit product zal gaan plaatsvinden. Uw tweede vraag: De bereikbaarheid is verdisconteerd in het uurtarief en als de cliënt de (reguliere) begeleiding krijgt gedurende de week wordt het zodanig gecompenseerd. Als er wel gebeld wordt, kan de tijd gedeclareerd worden ook conform het gestelde uurtarief.
263	HBO AD	Worden medewerkers die een HBO Associate Degree hebben afgerond in de nieuwe contractperiode gezien als een medewerker op HBO-niveau?	Nee, een HBO Associate Degree opleiding heeft onderwijsniveau 5, waar mbo-4 onderwijsniveau 4 en een bacheloropleiding onderwijsniveau 6 heeft.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
264	Vragen over 'Bemoeizorg' en 'Intensieve begeleiding en casusregie'	Geachte heer/mevrouw, Graag willen wij de volgende vragen over de producten Bemoeizorg en Intensieve begeleiding en casusregie indienen voor de Nota van Inlichtingen: Hoe wordt de omvang van het aantal uren per traject bepaald bij Bemoeizorg en bij Intensieve begeleiding & casusregie? Kunt u aangeven of opdrachtgever werkt met gebruikelijke bandbreedtes, richtlijnen of gemiddelde ureninzet per fase van het traject, en hoe dit er in de praktijk uitziet? Welke aantallen trajecten verwacht opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst voor Bemoeizorg en voor Intensieve begeleiding & casusregie? Kunt u voor zover beschikbaar, inzicht geven in historische aantallen trajecten, gemiddelde trajectduur, gemiddelde ureninzet en verwachte ontwikkeling per product en per gemeente? Hoe verloopt de toeleiding en verdeling van cliënten tussen de gecontracteerde aanbieders binnen Bemoeizorg en Intensieve begeleiding & casusregie? Worden de aanbesteders in alle gemeenten die bij de aanbesteding betrokken zijn ingezet of worden de aanbesteders gekoppeld aan specifieke gemeenten? Welke factoren wegen mee bij de keuze voor een specifieke aanbieder wanneer meerdere gecontracteerde aanbesteders hetzelfde product in dezelfde gemeente leveren?	De omvang van het aantal uren is maatwerk en afhankelijk van de situatie. Deze wordt bepaald door de consultant op basis van ervaring en kijkend naar de hulpvraag van de inwoner. Wij kunnen geen inschatting geven over het exacte aantal trajecten dat verwacht wordt noch inzicht geven in historische data. De verdeling is naar professionele beoordeling van de consultant en is maatwerk. aanbieders bepalen zelf voor welke gemeenten ze zich al dan niet inschrijven. Er wordt niet naar factoren vooraf gekeken. verwijzing gebeurd naar inschatting van de consultant en beschikbaarheid aanbieder. onderscheid wordt gemaakt op basis van de productomschrijving. Wij kunnen geen casusvoorbeelden aanleveren. We kunnen geen concrete voorbeelden geven van cliëntgebondentijd, indirect cliëntgebonden tijd en niet cliëntgebondentijd. We verwijzen naar het productenboek voor verdere informatie. We verruimen de indirect cliëntgebonden tijd van 20% naar 30% voor de producten binnen Segment B. Nav. de gunningscriteria kunt u aangeven hoe u vorm gaat geven aan uw lokale netwerkpositie. Bij bemoeizorg is er per definitie vanuit de cliënt zelf geen zorgvraag, wat het risico op no shows hoger maakt dan bij intensieve begeleiding en casusregie.
265	Bijlage 6 - persoonsuitvraag	Wij zien de opleiding WO bachelor Algemene Sociale Wetenschappen niet in het overzicht opleidingen staan. Kan deze opleiding toegevoegd worden?	Nee, de opleiding Algemene Sociale Wetenschappen bestaat niet meer onder deze naam maar onder Interdisciplinaire Sociale Wetenschap. De inhoud van deze bachelor achten wij niet passend voor inzet op de producten binnen Wmo Segment B
266	VOG RP	In antwoord 5 van de eerste NvI stelt de regio dat een VOG RP maximaal 3 maanden oud mag zijn om als actueel te worden beschouwd. Deze termijn is in de praktijk zeer knellend: een aanvraagprocedure bij Justis duurt normaliter reeds enkele weken en Justis kampt momenteel bovendien met aanzienlijke vertragingen in de verwerkingstijden. Daarnaast zijn aan de aanvraag substantiële kosten verbonden voor de inschrijver. • Is de regio — mede in het kader van het expliciete streven naar het voorkomen van onnodige administratieve lasten (artikel 3.10.1 van de overeenkomst) — bereid de geldigheidstermijn te verruimen naar 6 of 12 maanden, in lijn met de termijn voor de verklaring betalingsgedrag (6 maanden)? • Indien de regio vasthoudt aan de termijn van 3 maanden, accepteert u dan een bewijs van aanvraag bij de inschrijving, waarbij de definitieve VOG RP uiterlijk voor de datum van de voor-genomen gunning wordt overlegd om uitsluiting door externe vertragingen te voorkomen?	Wij honoreren uw verzoek niet. De termijn van 3 tot 6 maanden is ons inziens gangbaar, het is aan de regio om de termijn vast te stellen. U kunt een bewijs van aanvraag bij uw inschrijving insturen en via Tenderd, zodra de VOG er is, nasturen via de berichtenmodule. Justis geeft aan dat de VOG binnen 8 weken verstrekt wordt.
267	Productenboek	Hoe kijkt gemeente naar medewerkers met EVC traject die HBO opleiding moeten gaan volgen? Een HBO opleiding afronden is niet realiseerbaar voor 1-1-2027. Als iemand in opleiding is, kan die dan wel ingezet worden (want werkt toezicht)?	Voor het personeel met een EVC die wij tijdens de huidige contractperiode akkoord bevonden hebben, vallen onder een overgangsregeling. Als een hoofdaanbieder (potentiële opdrachtnemer) opnieuw een overeenkomst krijgt met de gemeenten mogen personeelsleden met een EVC-certificaat alleen nog zorg blijven leveren aan reeds in zorg zijnde cliënten bij hen. Dat wil zeggen, ze mogen niet bij nieuwe cliënten ingezet worden per 1 januari 2027, alleen nog bij hun lopende cliënten tot einde indicatie. Daarna stopt de mogelijkheid van inzet door hen op grond van een EVC-certificaat. Indien een (hoger) opleidingsniveau is bereikt met een EVC traject, dan wordt deze niet meer als rechtmatig geacht en geldt alleen nog het onderliggende niveau van voor behalen EVC. Iemand in opleiding valt dus nog steeds terug op het laatst behaalde opleidingsniveau (zonder EVC). Bij uitvoeren van ambulante begeleidingstaken door stagiairs bij cliënten thuis, dient er een geschoolde medewerker in de directe nabijheid aanwezig te zijn. De geschoolde medewerker moet de stagiair kunnen observeren en waar nodig instructies en feedback kunnen geven. Supervisie op afstand is onvoldoende.
268	Bijlage 12	De Regio heeft aangegeven bijlage 5 aan te passen ivm het niet hoeven indienen van het certificaat NEN 7510. In bijlage 12 staat dit echter ook vermeld (onder 14). Wij verzoeken de Regio bijlage 12 tevens aan te passen.	Wij zullen dit zeker aanpassen.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
269	Productenboek, pagina 9	U schrijft dat de wmo-begeleiding in de praktijk sterk lijkt op Beschermd Thuis. A) Wij vragen u een nog scherper inzicht te geven in hoe u dit verschil ziet. B) Wij vragen u een casus aan te dragen waarin dit verschil helder en scherp gemaakt wordt.	Naar onze mening geeft de tekst in het productenboek scherp genoeg het onderscheid weer en is het aandragen van een casus niet noodzakelijk. De consulente van het SLT bepaalt uiteindelijk waar de Wmo-begeleiding wordt ingezet.
270	Inkoopdocument Wmo segment B, pg 10	U geeft aan dat woon-zorgconstructies per uiterlijk ingangsdatum - dat is 1 januari 2027 - moeten worden beëindigd. In onze visie dreigt hier dak- en thuisloosheid bij een aantal van onze huidige klanten. Hiervoor is ons inziens maatwerk en overleg nodig met de Regio. A) Wat betekent dit concreet voor klanten die nu deze constructie hebben? B) Bent u het met ons eens dat dat er een passende oplossing moet komen voor deze huidige klanten waar dak- en thuisloosheid dreigt? C) Bent u bereid om in overleg te gaan om te komen tot een passende oplossing?	Door de hulpvraag bij het vinden van woonruimte los te koppelen van de reguliere begeleidingsvragen zoals bedoeld en omschreven in het productenboek, bestaat er geen misverstand over de focus. Voorkomen van dakloosheid vraagt een andere strategie en aanpak; hier is aandacht voor. De ondersteuning zal los moeten staan van het verhuur van woonruimte door de aanbieder (zie ook vraag 237 NvI 1). Zoals aangegeven in de Nota van Wijziging zullen wij artikel 1.23 van de overeenkomst aanpassen.
271	VOG RP - Vervolg vraag op reactie vraag 5	De eis dat de VOG RP maximaal drie maanden oud mag zijn lijkt disproportioneel, gezien de kosten (€ 270) en de langere terugkijkperiode van de screening. In eerdere aanbestedingen werd een termijn van twaalf maanden gehanteerd. Wij verzoeken u de termijn te verruimen naar twaalf maanden. Indien u dit niet doet, verzoeken wij om een motivering van de proportionaliteit en meerwaarde van drie maanden. Gezien de aanvraagtermijn (circa acht weken) en de late verduidelijking in NvI 1 verzoeken wij u tevens toe te staan dat een oudere VOG RP wordt ingediend, mits een bewijs van aanvraag wordt overgelegd en de nieuwe VOG RP wordt nagezonden."	Zie ons antwoord op vraag 266