

Ref.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	opleidingseisen	Hoe gaat de opdrachtgever om met de EVC diploma's social work?	De regio volgt het advies van het ministerie van VWS en ziet een EVC certificaat als niet meer toelaatbaar. Er geldt een overgangsregeling voor medewerkers die met een EVC certificaat ingezet zijn geweest en nog cliënten in zorg hebben. Zie ook het uitgebreide antwoord op vraag 4.
2	Certificering(en) of gelijkwaardige documenten.	Kunt u bevestigen of ISO 27001 wordt geaccepteerd als gelijkwaardig aan NEN 7510 en of HKZ aangevuld met informatiebeveiligingsmaatregelen volstaat?	De potentiële opdrachtnemer zelf hoeft niet NEN 7510 gecertificeerd te zijn, maar hij/zij moet werken met producten en diensten (systemen zoals EPD of veilige email), die dat wel zijn of aan deze norm voldoen. Dat geldt per 1 januari 2027. Wij zullen daarom de gestelde geschiktheidseisen aanpassen in de inkoopdocumenten conform bovenstaande. We verlangen dus geen specifiek certificaat of ander bewijsmiddel vanuit de potentiële opdrachtnemer. Potentiële opdrachtnemers dienen informatie uitwisseling volgens de eisen van NEN 7510 veilig te laten plaatsvinden. Er wordt alleen in de aangepaste conformiteitverklaring gevraagd akkoord te geven op deze werkwijze. De inkoopdocumenten passen wij na de NVI 2 aan en publiceren wij voor de uiterste datum inschrijving de gewijzigde stukken.
3	Inschrijven als zelfstandig rechtspersoon	<p>Inschrijver (...) schrijft in als zelfstandig rechtspersoon. De zorg wordt uitgevoerd door de professionals die lid zijn van deze coöperatie. Wij gaan ervan uit dat er hierbij geen sprake is van onderaanneming of het 'beroep doen op de capaciteit van derden', aangezien de leden de coöperatie vormen.</p> <p>Betekent dit dat de gevraagde bewijsstukken (GVA, KvK-uittreksel, etc.) enkel betrekking hebben op de coöperatie als inschrijver, en dat de individuele leden/professionals geen eigen GVA of KvK-uittreksel hoeven aan te leveren bij de inschrijving?</p>	Wij verwijzen u naar het inkoopdocument onder paragraaf 4.6.2. De coöperatie kan juridisch gezien onder een combinatie vallen, dus alle leden van de coöperatie leveren zelf bewijs over uitsluitingsgronden aan. Dus een UEA, KvK, GVA en de verklaring Belastingdienst, tevens ontvangen wij graag de VOG van de rechtspersoon zijnde de coöperatie. Andere stukken als bewijsmiddel ten behoeve van de geschiktheidseisen kunt u gezamenlijk insturen.
4	Vragen m.b.t. de aanbesteding	<ul style="list-style-type: none"> •In de aanbesteding wordt aangegeven dat opdrachtnemer beschikt over een geldig certificaat voor informatiemanagement dat voldoet aan ISO 9010: NEN-EN 7510 of gelijkwaardig. Volstaat hier ook een protocol informatiebeveiliging? •In de aanbesteding wordt aangegeven dat opdrachtnemer beschikt over een geldig certificaat voor informatiemanagement dat voldoet aan ISO 9010: NEN-EN 7510 of gelijkwaardig. Aangezien dit een nieuwe eis is – volstaat hier ook een bewijs dat opdrachtnemer bezig is met certificering hiertoe? •Kunnen werknemers met een leer-werk-traject die bijvoorbeeld een hbo-opleiding social work volgen ingezet worden? Zo ja, betreft dit declarabele inzet? •Komt er in het kader van de omzetting een van/naar tabel? Van oude productcode naar de nieuwe productcode? •Wat is uw beleid aangaande (verkrege) EVC-certificaten? •Een professional met een zorg gerelateerde opleiding op mbo 4-niveau, kan onder verantwoordelijkheid van een professional met een zorg gerelateerde opleiding op hbo-niveau de ondersteuning uitvoeren. Kan deze ondersteuning vanuit de HBO-professional ook op afstand zijn? •Wij begrijpen en ondersteunen de transitie van individueel naar groepsbegeleiding. Dit betekent ook dat aanbieders over meer kantoorruimte moeten gaan beschikken om dit vorm te geven. Op welke wijze is dit in het tarief tot uiting gekomen? •Is er een bepaald lettertype en lettergrootte vereist voor het door aanbieder aan te leveren plan van aanpak? 	<p>* Vraag 1 en 2: Inzake uw vragen over het certificaat informatiemanagement verwijzen wij u naar ons antwoord op vraag 2. Vraag 3. Bij uitvoeren van ambulante begeleidingstaken door stagiairs bij cliënten thuis, dient er een geschoolde medewerker in de directe nabijheid aanwezig te zijn.</p> <p>De geschoolde medewerker moet de stagiair kunnen observeren en waar nodig instructies en feedback kunnen geven. Supervisie op afstand is onvoldoende. Qua declareren: Inzet van stagiairs wordt vergoed volgens de afspraken in hun stage-/leerovereenkomst met hun onderwijsinstelling of de organisatie waar ze stagelopen. Hier staat de gemeente buiten. Vraag 4. Er komt een was-woord lijst, deze is in ontwikkeling. Vraag 5. Wij staan EVC certificaten niet meer toe. Vraag 6. Nee; zie vraag 1 over de aanwezigheid van een HBO-geschoolde medewerker. Inzet kan alleen op basis van de in bijlage 2 productenboek opgenomen eisen en bijlage 6A aangegeven kwalificaties.</p> <p>Op 13 februari 2026 heeft het ministerie van VWS en andere ministeries een dringende oproep gedaan aan alle stakeholders, waaronder gemeenten om geen gebruik te maken van EVC-certificaten. De aanleiding voor deze oproep zijn de zorgelijke signalen en onderzoeken die aantonen dat de betrouwbaarheid van EVC-certificaten onvoldoende kan worden gewaarborgd. Dit heeft ernstige gevolgen voor verschillende sectoren die gebruik maken van EVC-certificaten: personen zonder de vereiste kennis en ervaring krijgen toegang tot functies, opleidingen en voorzieningen waarvoor zij niet voldoende gekwalificeerd of bevoegd zijn.</p> <p>Wij sluiten ons aan op het advies van de ministeries. 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.</p> <p>Vraag 7. Hiervoor verwijzen wij u naar het addendum van bijlage 3 opbouw tarieven. Hierin staat opgenomen dat locatiekosten zijn meegenomen. Vraag 8. Het document mag maximaal vier A4-pagina's bevatten met maximaal 2000 woorden, daardoor kunt u zelf bepalen welk lettertype en grootte u gebruikt.</p>

Ref.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
5	4.6 Aanmelden als hoofdaannemer, combinatie of groepsonderneming	Onze organisatie werkt zowel als lid van een coöperatie als zelfstandig. De coöperatie werkt met één specifieke doelgroep en brede hulpvragen. Als lid van de coöperatie worden wij als specialist ingezet voor een specifiek onderdeel van de bredere hulpvragen; we werken hierin samen met andere coöperatieleden. Als zelfstandig zorgaanbieder werken wij met meerdere doelgroepen en bieden we zelfstandig de begeleiding. (Uiteraard wel in samenwerking met het professionele en persoonlijke netwerk van de inwoner). Is het mogelijk zowel als onderaannemer van de coöperatie als zelfstandig in te schrijven op de aanbesteding? Zo nee, waar moeten we rekening mee houden?	Wij begrijpen uit uw vraagstelling dat u zelf lid bent van de coöperatie. In de regel bent u dan niet een onderaannemer van de coöperatie. Wij verwijzen u naar de vereisten vermeld in paragraaf 4.6 van het inkoopdocument. U kunt dus als coöperatie inschrijven maar tevens als zelfstandige hoofdaanbieder.
6	Vormeisen plan van aanpak (Jeugd en Wmo)	Als onderdeel van de inschrijving dient er een plan van aanpak opgesteld te worden, max. Vier a4-tjes en 2000 woorden. Tellen de inhoudsopgaven en evt. Titelblad ook mee in de telling voor het aantal a4-tjes en totaal aantal woorden? Of is dat enkel de "lopende tekst" waarin het inhoudelijk verhaal beschrijven staat?	Een titelblad en inhoudsopgave tellen niet mee. Wij verzoeken u deze op een aparte pagina te zetten.
7	Certificaats Informatiemanagement	Zorgorganisaties hoeven wettelijk gezien niet gecertificeerd te zijn conform NEN 7510, maar moeten wel kunnen aantonen dat zij werken conform de NEN 7510 door b.v. een externe audit door een deskundige auditor te laten uitvoeren. Ik krijg niet helemaal scherp op dat in dit geval voldoende is. Kunnen jullie hier uitsluitel over geven.	Zie ons antwoord op vraag 2
8	zzp'ers	Kunt u aangeven wat er nu precies nodig is voor een ZZP'er bij het indienen van de inschrijving? Dient een ZZP'er ook een eigen UEA in te vullen en welke bewijsstukken verlangen jullie bij inschrijving te zien?	Ja, voor de inschrijving van een ZZP'er als hoofdaanbieder (potentiële opdrachtnemer) zijn alle uitzonderingsbepalingen en geschiktheidseisen van toepassing.
9	registerplein	dien ik al mijn medewerkers wat ik inzet in jullie regio aan te melden bij het registerplein?	Nee, registratie van medewerkers bij het Registerplein is niet verplicht. Met de verwijzing naar het Registerplein wordt verwezen naar de toegestane opleidingen voor de beschreven producten.
10	VOG RP - actueel	1. Inkoopdocument Wmo segment A 3.3: Kunt u bevestigen dat een VOG RP van maximaal 1 jaar oud actueel is? Zo nee, wat is wel actueel genoeg.	Nee, een VOG RP is actueel als deze niet ouder is dan 3 maanden.
11	kwaliteitskader jeugd	Inkoopdocument Wmo segment A 3.4 #5: Waarom dient de Wmo aanbieder zich te houden aan de eis vanuit het kwaliteitskader Jeugd? De potentiële opdrachtnemer voldoet aan de eisen van de norm van verantwoorde werktoedeling zoals omschreven in het Kwaliteitskader Jeugd.	Dat klopt inderdaad niet, wij zullen deze eruit halen.
12	omvang groep - startmoment	Wie bepaald wanneer de groep start, grootte is 2 tot en met 6, mag aanbieder wachten tot er 6 deelnemers zijn of moeten we starten bij een x aantal aanmeldingen?	Groepsgrootte is 2 tot en met 6. Dus er mag gestart worden bij 2 tot en met 6 deelnemers.
13	omvang groep	Mag de groep ook groter zijn dan 6 personen, 6 is vrij klein voor een groep?	Het betreft 2 tot en met 6 personen per begeleider. Een groep mag dus groter zijn. Er moeten dan wel voldoende begeleiders aanwezig zijn.
14	faciliterende rol	Welke faciliterende rol ziet aanbestedende dienst tussen aanbieder en sociale basis?	Gemeenten zetten zich in voor een sterke sociale basis en maken hierover afspraken met welzijnsorganisaties en andere voorliggende voorzieningen. Per gemeente is een overzicht beschikbaar van het aanbod in de sociale basis.
15	looptijd overeenkomst	U benadrukt samenwerking en partnerschap, een gegarandeerde looptijd van 4 jaar tijd en eventueel 2 extra jaren biedt niet veel zekerheid voor aanbieders om te investeren in partnerschap en (nieuw) aanbod. Het kost tijd om dit op te bouwen. Kan de gegarandeerde looptijd niet als uitgangspunt al die 6 jaar omvatten?	Nee, ons uitgangspunt is een looptijd van 6 jaar, echter behouden de gemeenten het recht om na 4 jaar of 5 jaar op te zeggen. Deze mogelijkheid bouwen wij in om verschillende redenen zoals bijvoorbeeld dat het gewenste resultaat vanuit onze inkoopkoers niet bereikt wordt, een vergaande landelijke beweging binnen het sociaal domein of een mogelijke andere politieke visie na wijziging besturen.
16	looptijd overeenkomst	Welke bestuurlijke en regionale risico's ziet aanbestedende dienst waarom de zesjarige overeenkomst na vier jaar opgezegd kan worden?	Zie ons antwoord op vraag 15
17	deadlines op zondags	Wat is de reden dat de deadlines op zondag liggen, wij nemen aan dat dit maandag hierop volgend is, aangezien aanbieder en gemeente op zondag niet werkzaam zijn. Gelieve dit aan te passen naar maandagen in de planning.	Dit is regulier bij inkooptrajecten. Wij passen het daarom niet aan en wij constateren dat veel kleine zorgorganisaties deze werkzaamheden juist in het weekend doen. Heel laat inschrijven en een storing binnen Tendered is en blijft voor risico van de inschrijver. Voor aanbieders die niet in het weekend werken, betekent dit dat de inschrijving gedaan kan worden op vrijdag 12 juni. De termijn tussen 30 maart 2026 en 12 juni 2026 voor het verzamelen van de bewijslast en het daadwerkelijk inschrijven, achten wij redelijk.
18	Plan van Aanpak	In het Plan van Aanpak wordt onder onderdeel 1 deels dezelfde uitvraag gedaan als onder onderdeel 2. Onder onderdeel 1, sub 2 en 3, dient aanbieder de samenwerking met de sociale basis te beschrijven, dit omvat echter ook samenwerking op de gebieden die onder onderdeel 2 uitgevraagd worden, namelijk de op- en afschaling. Waar in ziet de aanbestedende dienst het verschil tussen deze twee onderdelen?	Bij onderdeel 1 ligt de focus op de samenwerking met de sociale basis. Bij onderdeel 2 ligt de focus op de manier waarop de aanbieder werkt aan afschaling van zorg, waaronder de uitstroom naar voorliggende voorzieningen.
19	zelf vormgeven groepsaanbod	Onder onderdeel 3 Plan van Aanpak vraagt u naar de manier waarop aanbieder een actieve bijdrage levert aan het creëren van groepsaanbod. U koopt een dienst in en stelt de voorwaarden en de wijze van financieren laat geen ruimte voor innovatie. In welke mate maakt het uit hoe wij als aanbieder de groepsaanbod vormgeeft als u als gemeente al de voorwaarden stelt?	Bij onderdeel 3 van het Plan van Aanpak gaat het om de beschrijving van de manier waarop een inschrijvende partij bijdraagt aan de verschuiving van individuele inzet naar groepsaanbod. Dat is breder dan alleen het voldoen aan de voorwaarden die gesteld worden aan het product Wmo begeleiding in groepsverband.
20	productomschrijvingen	De productomschrijvingen van individuele begeleiding en groepsaanbod zijn nagenoeg gelijk aan elkaar. Hoe wordt bepaald wanneer de hulpvraag individueel of in groep opgepakt dient te worden, wat zijn hiervoor de meetbare criteria?	Eén van de uitgangspunten onder 1.3. is ondersteuning in groepsverband waar mogelijk in plaats van individueel. Wij gaan ervan uit dat veelvoorkomende begeleidingsvragen in groepsverband kunnen worden opgepakt.

Ref.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
21	Plan van Aanpak	Een van de vormvereisten van het Plan van Aanpak is 'Per hoofdstuk of paragraaf dient duidelijk te zijn aangegeven op welk onderdeel (1, 2 of 3) de inhoud betrekking heeft'. Hoe verwacht de gemeente dat aanbieder dit vormgeeft zonder dat dit ten kosten gaat van de beperkte omvang van het stuk, de maximaal 2000 woorden en 4 A4. De gemeentelijke omschrijvingen bij de onderdelen is vrij omvangrijk. Is het akkoord dit naar eigen oordeel in te korten naar bijvoorbeeld 'onderdeel 1, sub 1... '?	Ja, dat is akkoord.
22	Eigen Verklaring beschrijving administratiesysteem	U vraagt om een Eigen verklaring met een beschrijving van het administratiesysteem; is het voldoende te verklaren middels de Conformiteitsverklaring dat wij dit systeem hebben of wenst u iets anders te ontvangen wat dit bewijst? Kunt u concreet aangeven wat u exact wil ontvangen als bewijslast, en dus meer dan alleen 'een eigen verklaring met beschrijving'.	Nee, alleen voldoende verklaren via de conformiteitsverklaring is niet afdoende. Met de gevraagde "beschrijving van het administratiesysteem" wordt bedoeld dat de inschrijver inzicht geeft in de wijze waarop de administratieve organisatie en processen zijn ingericht ter ondersteuning van de uitvoering van de opdracht. De beschrijving mag compact zijn, maar dient voldoende concreet te maken hoe uw organisatie de administratieve processen uitvoert en beheerst in relatie tot de opdracht.
23	bijlage 7 A - artikel 4 jeugdhulp	Bijlage 7A artikel 4 betreft de levering van jeugdhulp. Dit is een Wmo aanbesteding. Kunt u aangeven waarom wij hierover iets zouden moeten verklaren als Wmo aanbieder, dan wel kunt u zorgdragen voor een aangepaste bijlage 7A?	Dat klopt, dit betreft een kennelijke verschrijving, deze wordt aangepast.
24	Kwaliteitssysteem	Ik ben een ZZP'er en ik het het KIWA Keurmerk. Volstaat dit ook als kwaliteitssysteem? En hoe ziet u de eis met betrekking tot informatiemanagement NEN7510 voor ZZP'ers. Volstaat het KIWA Keurmerk hier ook voor?	De keurmerken/registraties die wij in ieder geval zullen goedkeuren zijn: <ul style="list-style-type: none"> • ISO-9001 versie 2025 (en opvolger 2026) of daarvan afgeleide NEN- EN 15224 (2017). Deze norm vormt de Europese kwaliteitsstandaard voor de zorg, gebaseerd op ISO 9001:2015 • HKZ • HKZ light (bijv. HKZ 166 of 143) • PREZO • KIWA Keurmerk ZZP'er Zorg • Aantoonbaar aangesloten bij het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028 • Keurmerk Federatie Landbouw en Zorg • Een certificaat dat aantoonbaar gelijkwaardig is aan de opgesomde genoemde certificaten, de bewijslast dat sprake is van een aantoonbaar gelijkwaardig certificaat ligt bij de Inschrijver. Voor het antwoord op uw vraag over de NEN 7510 verwijzen wij u naar het antwoord op vraag 2.
25	VOG RP	U stelt: Als de potentiële opdrachtnemer een rechtspersoon is, dient er een actuele Verklaring Omtrent het Gedrag voor rechtspersonen te worden ingediend. Wat verstaat u onder actueel?	Zie ons antwoord op vraag 10
26	ZZP	Ziet u ZZP'ers die wij inzetten als aanvulling op het personeelsbestand als onderaannemers?	Ja, echter rondom de toestemming geldt een verlicht regime voor ZZP-ers. Wij verwijzen u naar het inkoopdocument onder de definitiebepaling van Onderaannemer en paragraaf 4.6 en de raamovereenkomst onder artikel 3.9. Voor de inzet van onderaannemers, <u>niet zijnde ZZP-ers</u> , is toestemming vanuit de gemeenten nodig. U dient bij invulling van het formulier quickscan wel de KvK te verstrekken van de ZZP'er.
27	Geschiktheidseis 2	U stelt dat de potentiële opdrachtnemer moet beschikken over een certificaat voor informatiebeveiliging. De norm die u noemt ISO 9010 heeft geen betrekking hierop. Kunt u aangeven welke norm u bedoelt?	Zie ons antwoord op vraag 2
28	Geschiktheidseis 2	U stelt dat de potentiële opdrachtnemer dient te beschikken over een geldig certificaat voor informatiemanagement. Wettelijk is het niet verplicht om dit te laten certificeren. Kunt u onderbouwen waarom u dit als proportioneel ziet?	Zie ons antwoord op vraag 2
29	Geschiktheidseis 2	Wij beschikken nog niet over een certificaat met betrekking tot informatiebeveiliging. Kunt u ermee akkoord gaan dat wij de norm beschreven hebben en in onze organisatie geïmplementeerd hebben?	Zie ons antwoord op vraag 2
30	Geschiktheidseis 2	Als het gaat om informatiebeveiliging werken wij met een EPD-leverancier die gecertificeerd is voor de NEN7510 en ISO27001. Ook werken wij met beveiligd mailen. Is dit ook voldoende om te voldoen aan geschiktheidseis 2.	Zie ons antwoord op vraag 2
31	Geschiktheidseis 2	U stelt dat de potentiële opdrachtnemer dient te beschikken over een geldig certificaat voor informatiebeveiliging. Kunt u akkoord gaan met een overgangsregeling, waarin wij als zorgaanbieders de tijd krijgen om dit in orde te maken. Wettelijk is dit niet verplicht.	Zie ons antwoord op vraag 2

Ref.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
32	Inkoopdocument, 3.5 Geschiktheidseisen, eis 2	<p>A) U geeft onder bewijsmiddel bij eis 2 aan dat er gevraagd wordt om "Certificering(en) of gelijkwaardige documenten." Dit is ook gebruikelijk in aanbestedingen: als een aanbieder geen certificaat heeft voor een bepaalde norm kan deze met andere middelen conformiteit aan de norm aantonen. Als alternatief voor bijvoorbeeld ISO 9001 en vergelijkbare certificaten (HKZ e.d.) werd in het verleden bijvoorbeeld ook vaak een kwaliteitshandboek geaccepteerd. Zo heeft de regio het in haar eerdere inkoopprocedure (2020) ook georganiseerd met de aanvullende eis dat er een certificeringstraject voor het kwaliteitsmanagementsysteem gestart diende te worden. Wij vragen u om deze werkwijze nu ook te hanteren voor informatiemanagement. Lang niet alle zorgaanbieders zijn immers al gecertificeerd voor ISO:27001 of NEN-EN 7510. Het is in inkoopprocedures daarom gebruikelijk om alternatieve bewijzen van conformiteit te accepteren. Bent u bereid om alternatieve bewijsmiddelen ('gelijkwaardige documenten') van conformiteit -anders dan een certificaat- te accepteren, aangevuld met de eis dat de aanbieder binnen 1 jaar gecertificeerd is?</p> <p>B) Zo ja: wij zouden conformiteit graag willen aantonen met een beschrijving van het informatiebeveiligingssysteem in 2 A4 dat de volgende kenmerken bevat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informatiebeveiliging is organisatiebreed verankerd (in beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie (bijvoorbeeld middels een informatiebeveiligingshandboek). De directie draagt ook de verantwoordelijkheid voor de correcte opzet, uitvoering en beheersing van het informatiebeveiligingsbeleid. • Aanwezigheid en organisatiebrede uitvoering van relevante procedures met betrekking tot informatiebeveiliging. • Aanwezigheid van de interne beveiligingscyclus: meting, analyse en verbetering van beveiligingsniveaus (pentest). • Aanwezigheid van een periodieke onafhankelijke, deskundige audit op naleving van de informatiebeveiligingsprocedures. <p>Bovenstaande beschrijving wordt aangevuld met een procesplaat van de belangrijkste processen rondom informatiebeveiliging binnen de organisatie. De procesplaat maakt het volgende inzichtelijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoe persoonsgegevens worden ontvangen, verwerkt, opgeslagen en verwijderd; • Welke beveiligingsmaatregelen op welk punt in het proces worden toegepast; • Wie binnen de organisatie verantwoordelijk is voor welke stap; • Waar externe partijen betrokken zijn, wie deze partijen zijn en waar ze zijn gehuisvest; • Hoe incidenten en datalekken worden gemeld en afgehandeld. <p>Bovenstaande bewijsvoering werd recentelijk geaccepteerd door gemeente Lelystad. Mogen wij er van uitgaan dat bovenstaand ook in uw procedure voldoende is om conformiteit aan ISO:27001 danwel NEN-EN 7510 aan te tonen?</p>	<p>Zie ons antwoord op vraag 2 (informatiemanagement certificaat).</p> <p>Ten aanzien van het certificaat kwaliteitsmanagementsysteem ISO 9001 geldt dat deze er dient te zijn. Wij passen geen tijdelijk verlicht regime meer toe inzake de aanwezigheid van een kwaliteitshandboek.</p>
33	Inkoopdocument, 3.5 Geschiktheidseisen, eis 2	U schrijft "De potentiële opdrachtnemer beschikt daarnaast over een geldig certificaat voor informatiemanagement dat voldoet aan ISO 9010: NEN-EN 7510 of gelijkwaardig." Wij nemen aan dat hier ISO:27001 zou moeten staan. Is dat juist?	Zie ons antwoord op vraag 2
34	Certificaat voor informatiemanagement	In de conformiteitsverklaring staat beschreven dat er een certificaat voor informatiemanagement dat voldoet aan ISO 9010: NEN-EN 7510 of gelijkwaardig moet worden overlegd. Voor ons is dit nieuw. Ons elektronisch patiënten systeem wat wij voor al het werk rondom de zorg gebruiken (Zilliz) heeft dit certificaat. Is dat voldoende?	Zie ons antwoord op vraag 2
35	voorzittend veld	Van de potentiële aanbieder wordt gevraagd goed samen te werken met het voorzittende veld. Komt er een overzicht van welke organisaties wat aanbieden? Zodat we hier als aanbieder ook goed gebruik van kunnen maken?	Per gemeente is er een overzicht van het beschikbare aanbod in de sociale basis. Gemeenten onderzoeken de mogelijkheid om dit regionaal inzichtelijk te maken.
36	Opleidingen, bijlage 6a	U vermeldt meerdere opleidingen in bijlage 6a. Wij missen enkele crebo-nummers van opleiding ogen die naar ons idee naadloos binnen de wmo passen. Dit betreft 25779 (Persoonlijke Begeleider Maatschappelijke Zorg), 25780 (Begeleider Maatschappelijke Zorg), 25498 (Helpende Zorg en Welzijn) en 25615 (Sociaal werker). Graag horen wij uw reactie hierop.	De door u genoemde opleidingen staan wij toe en zullen wij toevoegen aan het overzicht van toegestane opleidingen, als deze nog niet in de lijst van het Registerplein blijken voor te komen. Met uitzondering van de opleiding Helpende Zorg en Welzijn (crebo nummer 25498), omdat deze Mbo niveau 2 is.

Ref.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
37	Personeelsuitvraag	In bijlage 6 inzake de Personeelsuitvraag zal, naar wij aannemen, ook personeel ingevuld moeten worden dat bij onderaannemers in wordt gezet. Dit is in het Inkoopdocument voor ons nu niet duidelijk verwoord. Graag uw reactie.	Nee, dit hoeft u niet in bijlage 6 op te nemen. U geeft via invulling van uw UEA, inschrijfformulier, quickscan formulier (met verplicht KvK uittreksel) aan welke onderaannemers u gaat inzetten. De eisen (uitzonderings- en geschiktheidseisen) die wij aan u stellen als hoofdaanbieder (potentiële opdrachtnemer) zijn ook van toepassing op de onderaannemers die u inzet. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om tijdens de beoordeling van de inschrijving alsnog alle bewijslast op te vragen van één of meerdere onderaannemers. Deze mogelijke toets op alle bewijsmiddelen van de onderaannemers geldt niet alleen ten tijde van de inschrijving en de beoordeling om in aanmerking te komen voor een overeenkomst, maar ook gedurende de looptijd van de overeenkomst. De schriftelijke toestemming vanuit de gemeenten voor inzet van de onderaannemer, behalve inhuur van ZZP-ers (zie artikel 3.9 raamovereenkomst) blijft gedurende de hele looptijd van kracht.
38	Quickscan bijlage 7B	U vraagt om de geschatte omvang inzet van de onderaannemers. In ons geval gaat het om franchisenemers. Het kan om het aantal cliënten gaan of uren per week. Onze vraag is op welke eenheid u de omvang van hun inzet wil kennen?	Dit is in relatie tot de totale omzet van de hoofdaanbieder.
39	Kritieke Zorgtaken	In het kader van de voorbereiding op onze inschrijving voor de inkoopprocedures Wmo Segment A en Jeugdhulp ambulante (regio ZOU, 2027) verzoeken wij om verduidelijking van artikel 1.16 van de overeenkomst. Artikel 1.16 stelt dat een hoofdaannemer de volgende kritieke zorgtaken uitvoert door personeel 'in dienst' van de hoofdaannemer: - De intake met de cliënt; - De zorgcoördinatie of casusregie; - Het bespreken van het zorgplan met de cliënt; - De klachtenregeling. Onze vraag betreft de reikwijdte van de term 'in dienst' in dit artikel. Specifiek: vereist de overeenkomst dat de uitvoerders van deze taken een formele arbeidsovereenkomst hebben met de hoofdaannemer, of volstaat het dat de eindverantwoordelijkheid voor deze taken aantoonbaar bij de hoofdaannemer is belegd en de uitvoering plaatsvindt onder diens toezicht en aansturing?	Wij verwachten van de hoofdaanbieder (potentiële opdrachtnemer), die mogelijk een overeenkomst krijgt met de gemeenten binnen de regio, dat zij die taken door eigen personeel (met een arbeidsovereenkomst) laten uitvoeren. De bedrijfsactiviteit van de hoofdaanbieder (potentiële opdrachtnemer) dient zorggerelateerd zijn, dit zal ook blijken uit het KvK uittreksel (SBI code).
40	Beschikking met totaalvolume	Document - Productenboek Wmo begeleiding Segment A – Bladzijde 7 - VRAAG: In de Productenboeken wordt dynamisch uitnutten van geïndiceerde uren toegestaan. Kunt u bevestigen dat beschikkingen standaard worden afgegeven met een totaalvolume voor de volledige looptijd van de beschikking, zodat dynamisch uitnutten juridisch en administratief mogelijk is?	Ja, dit kunnen wij bevestigen.
41	Indicaties en kortere ondersteuning	Document - Inkoopdocument – Par. 2.1.2 – Bladzijde 8 - VRAAG: De regio geeft aan dat indicaties korter en flexibeler worden om sneller te kunnen bijsturen. Bij complexe cliënten kan een kortere indicatieduur echter leiden tot frequente herindicaties en daarmee tot extra administratieve belasting voor zowel aanbieder als lokaal team. Ook kan dit ertoe leiden dat doelen niet haalbaar zijn binnen te korte termijnen, waardoor cliënten onnodig risico lopen op onderbreking of vertraging van ondersteuning. Kunt u toelichten hoe de regio deze risico's wil voorkomen en op welke wijze wordt geborgd dat kortere indicaties niet leiden tot extra administratieve lasten of discontinuïteit in de ondersteuning?	De inschatting van de indicatieduur is de expertise van de consultant. Zij zullen per cliënt deze inschatting maken.
42	Definitie structureel aanbod dagbesteding	Document - Productenboek Segment A – Par. 3 – Bladzijde 15 - VRAAG: In het Productenboek Wmo begeleiding Segment A (hoofdstuk Wmo Dagbesteding – productspecifieke eisen) wordt dagbesteding omschreven als een niet-vrijblijvend en structureel aanbod, waarbij de indicatie wordt afgegeven op basis van een gemiddeld aantal dagdelen per week. Het Productenboek bevat echter geen expliciete ondergrens voor de frequentie waarop een dagbestedingslocatie geopend dient te zijn. Kan de regio toelichten of zij een minimale aanbiedingsfrequentie (bijvoorbeeld een minimum aantal dagdelen per week) hanteert om te spreken van dagbesteding binnen deze inkoop, of hoe wordt beoordeeld of een aanbod voldoende structureel is om cliënten met een dagbestedingsindicatie te plaatsen?	Zie hiervoor inkoopdocument paragraaf 2.3.4 De raamovereenkomst verplicht de opdrachtgever niet tot afname en geeft geen afnamegarantie.
43	Waakvlam	Document - Productenboek – Par. 3 – Bladzijde 19 - VRAAG: Begrijpen wij goed dat voor het product 'waakvlam' het tarief afhankelijk is van de aan de waakvlam voorafgaande beschikking? En dat daarmee het tarief voor dit product kan verschillen? Zo nee, kunt u toelichten hoe het tarief dan wel tot stand komt?	Ja, het klopt dat het tarief afhankelijk is van voorgaande beschikking individuele begeleiding (behoud- of ontwikkelgericht).
44	ondersteuningsplan	Document - Werkafspraken ZOU – Par. 9 – Bladzijde 12 - VRAAG: In de werkafspraken is opgenomen dat de inwoner bepaalt of het ondersteuningsplan aan de opdrachtnemer wordt verstrekt. Kan de opdrachtgever toelichten hoe in dat geval een zorgvuldige overdracht plaatsvindt over ondersteuningsdoelen en -wensen van de inwoner, zodat continuïteit en passende ondersteuning geborgd blijven?	De opdrachtgever heeft de mogelijkheid om via het 301 bericht, toewijzing, enkele bijzonderheden mee te geven. In de praktijk zal dit plan vooral door de cliënt zelf verstrekt worden aan de opdrachtnemer.

Ref.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
45	Dagbesteding	Document - Productenboek – Par. 3 – Bladzijde 15 - VRAAG: In het inkoopdocument voor Segment B wordt gesproken over dagbesteding zonder beschikking. Kan de opdrachtgever toelichten hoe deze vorm zich verhoudt tot het product dagbesteding binnen Segment A? Wordt deze beschikingsvrije dagbesteding gefinancierd vanuit een afzonderlijk budget of voorziening, en hoe wordt dit organisatorisch en financieel vormgegeven binnen ZOU?	In zowel het inkoopdocument van segment A als van segment B wordt dagbesteding zonder indicatie genoemd als ontwikkelopgave. Dit is een ontwikkelopgave waar de regio nog aan gaat werken. Er is daarom nog niet bekend hoe de financiering en organisatie zal worden vormgegeven.
46	Opleidingseisen	Document - Productenboek – Par. 3 – Bladzijde 11,13,14 - VRAAG: De lijst met toegestane opleidingen per 2027 wijkt af van de opleidingen die in de huidige contractperiode zijn toegestaan. Kan de opdrachtgever toelichten hoe wordt omgegaan met medewerkers die momenteel rechtmatig worden ingezet, maar wier opleiding niet (meer) voorkomt in de nieuwe lijst? Is er sprake van overgangsrecht, gelijkwaardigheid of maatwerk, en zo ja op welke wijze?	Wij vermoeden dat hier gerefereerd wordt naar een EVC certificaat. Deze accepteren wij niet meer en volgen daarmee het advies van VWS. 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. Indien het niveau niet meer past binnen de gestelde eisen per product, dan wordt aan de hand van inzet op beschikingsniveau een overgangperiode ingesteld.
47	Verantwoordelijkheid en toezicht	Document - Productenboek – Par. 3 – Bladzijde 11,13,14 - VRAAG: In het Productenboek wordt aangegeven dat ondersteuning dient plaats te vinden 'onder verantwoordelijkheid van een professional'. Kan de opdrachtgever verduidelijken wat dit in de praktijk betekent voor ambulante teams? We gaan er vanuit dat verantwoordelijke professional niet fysiek aanwezig moet zijn en dat functionele verantwoordelijkheid (bijvoorbeeld via supervisie, achterwacht of periodieke toetsing) volstaat. Kunt u dit bevestigen?	De bedoelde aansturing zoals omschreven bij het product behoudgericht wanneer een professional met MBO 4 aansturing biedt op een professional met MBO 3, geldt gelijkluidend voor 'onder verantwoordelijkheid'. Dit betekent dat er sprake moet zijn van minimaal een zorg gerelateerde afgeronde mbo 3-opleiding. Er is aansturing door een mbo-4-professional. Aansturing betekent dat: Het ondersteuningsplan wordt opgesteld door de professional met een zorggerelateerde mbo-4-opleiding; De mbo-4-professional de inwoner kent en regelmatig ziet en spreekt (minimaal eens per kwartaal); De mbo-4-professional geeft richting aan de in te zetten activiteiten, is verantwoordelijk voor het behalen van de doelen en is aanwezig bij de interne evaluaties en evaluatiegesprekken met de gemeente.
48	opleidingseisen	Document - Productenboek – Par. 3 – Bladzijde 11,13,14 - VRAAG: In het Productenboek wordt bij diverse product-specifieke eisen onderscheid gemaakt tussen een 'relevante opleiding' en een 'zorggerelateerde opleiding' op een bepaald niveau. De relevante opleidingen zijn benoemd in bijlage 6A. Kan de opdrachtgever toelichten wat wordt verstaan onder 'zorggerelateerde opleidingen', en waar deze definities of voorbeelden formeel zijn vastgelegd?	Met "relevant" wordt hetzelfde bedoeld als zorg-gerelateerd, of gerelateerd aan de eisen geldend bij de omschrijving van het product.
49	AVG	Document - Inkoopdocument – Par. 4 – Bladzijde 20 - VRAAG: In het inkoopdocument wordt gevraagd om het aanleveren van personeelsgegevens. Kan de opdrachtgever toelichten hoe deze uitvraag zich verhoudt tot de AVG, gelet op het feit dat het hier gaat om persoonsgegevens van medewerkers die nog geen contractuele relatie met de opdrachtgever hebben? Kan worden bevestigd of en op welke wijze deze gegevens geanonimiseerd of geabstraheerd mogen worden aangeleverd, zodat zij niet herleidbaar zijn tot individuele medewerkers?	Dit valt binnen de regieverantwoordelijkheid van de gemeente en kan, mits beperkt en met vernietiging binnen 3 maanden, binnen de kaders van AVG en WGBO plaatsvinden. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de rechtmatigheid en kwaliteit van zorg.
50	No show	Document - Productenboek Segment A – Par. 1.7 – Bladzijde 6 - VRAAG: In het Productenboek wordt no-show bij dagbesteding slechts beperkt vergoed (maximaal 4 keer per cliënt per looptijd). Gezien het vaste karakter van dagbestedingsvoorzieningen en de beperkte mogelijkheid om capaciteit op korte termijn aan te passen, kan de regio toelichten hoe zij aankijkt tegen de financiële risico's van structurele no-show en hoe dit zich verhoudt tot de borging van continuïteit van dagbestedingsaanbod?	Bij meerdere no-shows bij 1 cliënt dient de opdrachtnemer tijdig contact te zoeken met de verwijzende consulent. Het is een gezamenlijke taak om ervoor te zorgen dat de ondersteuning passend is en gemeenschapsgeld juist wordt besteed. Wij verwachten dat de opdrachtnemer deze taak zeer serieus neemt.
51	Afbakening dagbesteding en vrij toegankelijke inloop	Document - Productenboek Segment A – Par. 3 – Bladzijde 15 - VRAAG: Het Productenboek beschrijft dagbesteding als een niet-vrijblijvend, geïndiceerd aanbod. Kan de regio bevestigen dat dagbesteding binnen een locatie gecombineerd mag worden met een laagdrempelige inloopvoorziening, mits er sprake is van een duidelijke organisatorische en administratieve scheiding tussen het geïndiceerde dagbestedingsaanbod en de vrij toegankelijke inloop?	Ja, dat kunnen wij bevestigen.
52	Digitale dagbesteding	Document - Productenboek Segment A – Par. 3 – Bladzijde 15 - VRAAG: De huidige inrichting van digitale dagbesteding als aanvullende invulling van een fysiek dagdeel, met een conversieregel(2 digitale activiteiten = 1 dagdeel), vraagt in de praktijk om extra handmatige verwerking buiten het ECD om vast te stellen of aan de declaratievoorwaarden is voldaan. Kan de regio toelichten hoe zij de administratieve uitvoerbaarheid en rechtmatigheid van deze systematiek beoordeelt in relatie tot zorgadministratieve systemen (zoals ECD en iWmo-berichtenverkeer), en of dit wordt meegenomen bij eventuele verdere doorontwikkeling van digitale dagbesteding?	Registratie van zorgmomenten, getrouw aan de daadwerkelijke levering behoort altijd tot de plicht van potentiële opdrachtnemer. Potentiële opdrachtnemer draagt zorg voor een systeem waarin verschillende leveringstypen kunnen worden vastgelegd. Digitale dagbesteding is aanvullend bedoeld op reguliere dagbesteding, afhankelijk van de omstandigheden van het geval en ter beoordeling door het SLT. Dagbesteding zal verder doorontwikkeld worden op basis van de door de gemeenten geconstateerde behoefte, dat kan digitaal zijn.
53	Digitale dagbesteding	Document - Productenboek Segment A – Par. 3 – Bladzijde 15 - VRAAG: In het Productenboek wordt digitale dagbesteding uitsluitend toegestaan als aanvullende vorm bij fysiek geïndiceerde dagbesteding, met een vaste conversieregel (2 digitale activiteiten = 1 dagdeel). Kan de regio toelichten of binnen de looptijd van de overeenkomst ruimte bestaat om (bijvoorbeeld in pilot- of ontwikkelvorm) een afzonderlijke productvariant of aanvullende productdefinitie voor digitale dagbesteding te verkennen, wanneer dit aantoonbaar bijdraagt aan toegankelijkheid en continuïteit van zorg?	Wanneer zich een aantoonbare, heldere hulpvraag aandient met betrekking tot digitale dagbesteding, die niet op enigerlei wijze kan worden uitgevoerd, dan kan er overleg plaatsvinden of dit een ontwikkelopgave kan worden.

Ref.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
54	Digitale dagbesteding	Document - Productenboek Segment A – Par. 3 – Bladzijde 15 - VRAAG: In het Productenboek wordt digitale dagbesteding uitsluitend als aanvullende vorm bij fysiek geïndiceerde dagbesteding toegestaan, met een vaste conversieregel (2 digitale activiteiten = 1 dagdeel). Gezien de ontwikkelingen rond hybride zorg, personeelsschaarste en digitale ondersteuning, kan de regio toelichten of binnen de looptijd van de overeenkomst ruimte bestaat om (bijvoorbeeld in pilot- of ontwikkelvorm) verdergaande digitale dagbestedingsvormen te verkennen wanneer dit aantoonbaar bijdraagt aan toegankelijkheid en continuïteit van zorg?	Zie vraag 53. (dubbele vraag)
55	Vervoer	Document - Productenboek Segment A – Par. 1.5 – Bladzijde 5 - VRAAG: In paragraaf 1.5 van het Productenboek wordt aangegeven dat vervoer alleen wordt ingezet wanneer dit door het lokaal team is geïndiceerd en dat aanbieders vervoer kunnen leveren als zij daarop zijn gecontracteerd. Kunt u bevestigen dat, indien een cliënt recht heeft op vervoer maar de dagbestedingsaanbieder hier niet op is ingeschreven of dit niet levert, de gemeente het vervoer op een andere wijze organiseert en dit geen belemmering vormt voor plaatsing van de cliënt bij de betreffende aanbieder?	De omschrijving geeft aan dat de aanbieder, danwel de cliënt zelf verantwoordelijk is voor vervoer. Wij gaan binnen onze inkoopkopers uit van zo lokaal en dichtbij mogelijk, waarbij de eigen mogelijkheden van de cliënt en voorliggende vervoersvoorzieningen meegenomen worden in het onderzoek.
56	Niet-vergoede voorzieningen	Document - Productenboek Segment A – Par. 1.4 – Bladzijde 4 - VRAAG: Hoe wordt geborgd dat aanbieders geen extra kosten krijgen door de inzet van voorliggende voorzieningen?	Voorliggende voorzieningen zijn in algemene zin voor kosten van de cliënt zelf of kostenloos. Wij borgen niet dat aanbieders geen extra kosten krijgen, maar zien dit ook niet als onderdeel van deze inkoop.
57	No-show	Document - Productenboek Segment A – Par. 1.7 – Bladzijde 6 - VRAAG: Kunt u aangeven hoe het risico van no-show verwerkt is in de tarieven? En is de gestelde maxima aan no-show realistisch in relatie tot deze doelgroep?	Er is de mogelijkheid om een aantal no shows te declareren. Het is aan de opdrachtnemer om hier tijdig contact over op te nemen met de verwijzende consultant. Naar onze mening is dit een realistisch maximum.
58	Intake niet declarabel	Document - Productenboek Segment A – Par. 1.7 – Bladzijde 6 - VRAAG: Hoe is in de tariefopbouw rekening gehouden met niet-declarabele intake-uren?	Potentiële opdrachtnemers vullen een intake op verschillende manieren in, wij zien dit als onderdeel van de bedrijfsvoering en beschouwen dat deze binnen de niet productieve uren opgenomen zouden moeten worden. In het onderzoek door het lokale team wordt voor het grootste deel bepaald welke aanbieder het beste kan passen bij de hulpvraag. Het volledig invullen van de Beschikbaarheidswijzer (expertise, kenmerken, etc) is hierbij belangrijk. De intake is primair niet declarabel. Het eerste contact (screening), om te bepalen of een client bij de aanbieder past, valt onder niet-declarabele tijd
59	Declarabiliteit en indirecte tijd	Document - Productenboek Segment A – Par. 1.7 – Bladzijde 5 - VRAAG: Kunt u aangeven hoe er in de tariefstelling rekening gehouden is met het feit dat maximaal 20% indirecte tijd declarabel is? En hoe zijn niet-declarabele activiteiten (reistijd, overleg, scholing) verwerkt in de tarieven?	Het maximum van 20% indirect cliëntgebonden tijd is niet binnen het tarief verdisconteerd. Als er een indicatie van 3 uur (180 min) pw wordt aangegeven, betekent dat daarvan maximaal 36 minuten indirect cliëntgebonden gedeclareerd mag worden en 144 min direct cliëntgebonden moet zijn. Inzake de verrekening van niet cliëntgebonden tijd als ook reistijd verwijzen wij u naar het inkoopdocument Bijlage 3, opbouw tarieven Wmo. Daarin is specifiek geduid wat er aan overleg, scholing en reistijd verdisconteerd is. Deze uren zijn van de productieve uren afgehaald, die de noemer zijn van kosten gedeeld door productiviteit om te komen tot een tarief.
60	Bekostigingssystematiek	Document - Inkoopdocument Segment A – Par. 2,3 – Bladzijde 15 - VRAAG: Is sprake van normatieve tarieven of gebaseerd op historische tarieven? En hoe is er rekening gehouden met verschillen in complexiteit tussen cliënten?	De complexiteit beschrijven wij binnen verschillende producten zoals wij nu voor segment B Wmo de meer specialistische producten hebben geduid óf wordt er in voorzien middels het aantal uren hulp en ondersteuning. De tarieven zijn vaststaand en zijn via een kostprijsonderzoek (in oktober 2025 is hiervoor een marktconsultatie geweest) tot stand gekomen.
61	Nieuwe producten	Document - Inkoopdocument Segment A – Par. 2 – Bladzijde 10 - VRAAG: Hoe is in de productiviteitsnorm rekening gehouden met verschillen tussen producten met hoge en lage contactfrequentie, zoals waakvlam versus intensieve begeleiding?	Dit is voor niet specifiek een onderdeel van een tariefbepaling maar van de indicatie voor aantal uren en de periode van de indicatie. Wij verwijzen u ook naar de mogelijkheid van dynamisch uitnutten, uitgelegd in het productenboek bijlage 2 Verder wordt er binnen de tariefbepaling rondom de reistijd etc gebruik gemaakt van bandbreedtes en gemiddelden (waardoor door de bank) genomen de norm past op elk product.
62	Nieuwe producten	Document - Inkoopdocument Segment A – Par. 2 – Bladzijde 10 - VRAAG: Kunt u toelichten hoe het tarief voor het product waakvlam is bepaald, gezien dit product sterk afwijkt van het gehanteerde kostprijsmodel op basis van gemiddelde inzet en productiviteit? Hoe is in de tariefstelling rekening gehouden met de relatief lage en incidentele inzet van waakvlam in combinatie met vaste kosten zoals overhead en niet-declarabele tijd?	Er is geen individueel tarief voor het product waakvlam bepaald, het betreft een nazorgtraject volgend op een voorgaand gelopen hulp-en ondersteuningstraject individuele begeleiding. Deze inzet was ook in de huidige contractperiode van toepassing. Verder verwijzen wij u naar het antwoord op vraag 43.
63	Historische uitgaven	Document - Inkoopdocument Segment A – Par. 2,1 – Bladzijde 10 - VRAAG: Kunt u toelichten hoe deze historische uitgaven zich verhouden tot de toekomstige budgetten, gezien de verschuiving naar lichtere zorg en afbouw? En hoe vormen deze cijfers de basis voor de bepaling van tarieven en bestedingsruimte?	De vermelde cijfers zijn uit 2024 en geven een indicatie aan potentiële opdrachtnemers van de omvang en totale opdrachtwaarde voorheen. U kunt hier geen rechten aan ontleen en toekomstige budgetten vanuit de Rijksoverheid zijn nu nog niet helder. Deze cijfers hebben geen rol gespeeld in de totstandkoming van de reële kostprijzen en tarieven. 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. Daar speelt een macro (opdracht)waarde zoals vermeld op pg 10 geen rol in. Het proces/protocol rondom de bestedingsruimte zal bij invoering transparant, met de opdrachtnemers die een overeenkomst hebben, gecommuniceerd worden

Ref.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
64	Groepsaanbod	Document - Inkoopdocument Segment A – Par. 2.1 – Bladzijde 9 - VRAAG: Kunt u aangeven hoe in de tariefopbouw rekening gehouden is met de verschuiving van individuele begeleiding naar groepsgerichte ondersteuning?	Dat is niet van toepassing bij en geen onderdeel van een kostprijsonderzoek en de tariefopbouw. De tariefbepaling is afzonderlijk voor de individuele begeleiding als ook op het groepsproduct vastgesteld. Bij het groepsproduct is bijvoorbeeld locatiekosten berekend. Wij hebben rekening gehouden met het gegeven dat als de individuele begeleiding in groepsverband plaatsvindt dat het voor de potentiële opdrachtnemer voordelig kan zijn. Dit kunt u intern met variatie in verschillende groepsomvang financieel laten uitrekenen.
65	Afbouw zorgvolume	Document - Inkoopdocument Segment A – Par. 2.1 – Bladzijde 7 - VRAAG: Kunt u aangeven hoe de de financiële continuïteit van aanbieders geborgd wordt bij dalende volumes?	De opdrachtgever is niet verantwoordelijk via deze toetredingsprocedure voor de financiële continuïteit en gezonde bedrijfsvoering van de opdrachtnemers. Er is geen sprake van afnamegarantie. Dat hangt namelijk af van heel veel eigen keuzes van de opdrachtnemer, mogelijke ontwikkelingen intern. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer zelf. Dit kan namelijk ook afhankelijk van de hoeveelheid aan Wmo overeenkomsten die opdrachtnemer heeft met andere regio's in den lande. Het enige wat we hebben gewijzigd ten opzichte van de huidige inkoop is dat er geen reguliere openstelling (jaarlijks) meer is voor inschrijving nieuwe aanbieders is. Er is een mogelijkheid dat we een tussentijdse toetreding openstellen. Maar dan is dat altijd om een specifieke reden. Bijvoorbeeld: als de gemeenten constateren dat er een gat is binnen het zorglandschap (vraag is hoger dan het aanbod). Of we voeren grote wijzigingen in de overeenkomst door, die ertoe leiden dat op grond van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur het voor nieuwe opdrachtnemers opengesteld moet worden.
66	Afbouw zorgvolume	Document - Inkoopdocument Segment A – Par. 2.1 – Bladzijde 7 - VRAAG: Kunt u aangeven welke aannames er over volumeontwikkeling liggen ten grondslag aan de tariefstelling?	Nee, er zijn geen aannames
67	Afbouw zorgvolume	Document - Inkoopdocument Segment A – Par. 2.1 – Bladzijde 7 - VRAAG: Kunt u aangeven hoe de tarieven zijn afgestemd op de doelstelling om de instroom in aanvullende zorg met 20% te reduceren en op termijn meer dan 50%?	De mate van instroom is nu al per aanbieder niet gegarandeerd met deze toetredingsprocedure. Dit vormt geen onderdeel van de tarieven, nu niet en in de toekomst ook niet. Wij indexeren natuurlijk wel jaarlijks de tarieven op de loonontwikkelingen personeel en materiële kosten.
68	Indexatie tarieven	Document - Overeenkomst Segment A – Par. 3.2 – Bladzijde 23 - VRAAG: In paragraaf 3.2.2 van de overeenkomst geeft u de methode van indexering weer. Op welke momenten wordt indexatie toegepast en in hoeverre garandeert dit de loon- en prijsontwikkelingen?	Artikel 3.2 raamovereenkomst. Dit gebeurt jaarlijks en voor het jaar T ontvangt de opdrachtnemer uiterlijk 1 november jaar T-1 de nieuwe tarieven. Verder verwijzen wij u naar de 'noot voor de lezer' op pg. 1 van de raamovereenkomst. Wij beantwoorden geen vragen over vaststaande artikelen vanuit de contractstandaarden (schuin gedrukt).
69	bestedingsruimte	Document - Overeenkomst Segment A – Par. 1.5 – Bladzijde 11 - VRAAG: Kunt u aangeven onder welke voorwaarden tussentijdse ophoging van de bestedingsruimte plaats kunnen vinden?	Nee, want bestedingsruimte is nog niet van toepassing. We verwijzen u verder naar het antwoord op vraag 63
70	bestedingsruimte	Document - Overeenkomst Segment A – Par. 1.5 – Bladzijde 11 - VRAAG: Kunt u toelichten hoe het financiële risico wordt verdeeld indien de bestedingsruimte wordt overschreden door onvoorziene zorgvraag?	Nee, want bestedingsruimte is nog niet van toepassing. We verwijzen u verder naar het antwoord op vraag 63
71	Budgetplafond	Document - Overeenkomst Segment A – Par. 1.5 – Bladzijde 10 - VRAAG: Welke waarborgen zijn er dat noodzakelijke zorgcontinuïteit niet in het geding komt door het bereiken van de bestedingsruimte?	Geen waarborg, want bestedingsruimte is nog niet van toepassing. We verwijzen u verder naar het antwoord op vraag 63
72	Budgetplafond	Document - Overeenkomst Segment A – Par. 1.5 – Bladzijde 10 - VRAAG: Kunt u bevestigen hoe wordt omgegaan met reeds geleverde zorg boven de bestedingsruimte indien deze niet tijdig administratief is bijgesteld?	Nee, want bestedingsruimte is nog niet van toepassing. We verwijzen u verder naar het antwoord op vraag 63
73	Budgetplafond	Document - Overeenkomst Segment A – Par. 1.5 – Bladzijde 10 - VRAAG: Op basis van welke concrete methodiek en parameters wordt de jaarlijkse bestedingsruimte per aanbieder vastgesteld?	Deze kunnen wij u niet delen, want een bestedingsruimte is nog niet van toepassing. We verwijzen u verder naar het antwoord op vraag 63
74	Wijzigingsbevoegdheid opdrachtgever	Document - Overeenkomst Segment A – Par. 1.4 – Bladzijde 9-10 - VRAAG: Kunt u toelichten onder welke omstandigheden de opdrachtgever gebruik maakt van de herzieningsclausule en in hoeverre dit ook kan leiden tot aanpassing van tarieven? Hoe wordt in dat geval rekening gehouden met reeds gedane investeringen en lopende verplichtingen van opdrachtnemers?	De omstandigheden moeten dermate beperkend zijn voor de juiste uitvoering en continuïteit van zorg etc dat in goed overleg met de gegunde opdrachtnemers eventueel een herziening wordt voorgesteld. Indien de aanpassing van invloed is op de kostprijs, zal dit natuurlijk kunnen leiden tot een herziene kostprijsonderzoek/berekening. Het is aan de opdrachtnemer zelf om te bepalen of ze akkoord gaan met de betreffende herziening
75	Verantwoording en sancties	Document - werkafsprakenboek ZOU 2027 – Par. 21 – Bladzijde 17 - VRAAG: Kunt u nader toelichten welke sancties kunnen worden opgelegd bij onvolledige of te late verantwoording en hoe proportionaliteit hierbij wordt gewaarborgd?	Sancties kunnen worden ingezet conform Artikel 3.19 – Niet-nakoming, opzegging en ontbinding van de Overeenkomst Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning 2027, Segment A. Zoals in eerdere jaren gebruikelijk is de regio voornemens om een betaaltop in te stellen bij te late of onvolledige indiening van de productieverantwoording.
76	Weigering en beëindiging zorg	Document - werkafsprakenboek ZOU 2027 – Par. 11 – Bladzijde 10 - VRAAG: Kunt u nader specificeren hoe 'zwaarwegende redenen' worden geïnterpreteerd bij weigering of beëindiging van zorg en hoe de belangenafweging plaatsvindt?	Zorgvuldigheid staat altijd voorop. Zwaarwegend wil hier zeggen dat er goed moet worden gewogen wat de reden van weigering is en of deze los staat van de problemen waarvoor de begeleiding wordt ingezet. Belangenafweging gaat per casus in overleg.
77	Ketensamenwerking als verplichting	Document - werkafsprakenboek ZOU 2027 – Par. 8 – Bladzijde 9 - VRAAG: Kunt u aangeven welke minimale inspanningen van opdrachtnemers worden verwacht bij ketensamenwerking en hoe eventuele conflicten tussen aanbieders worden beoordeeld en beslecht?	Wij hebben vertrouwen in onze aanbieders dat zij professioneel zijn en met elkaar tot een oplossing kunnen komen. Ook gaan wij ervan uit dat onze aanbieders de meerwaarde van ketensamenwerking zelf ook zien en deze inspanningen als gezamenlijke uitdaging zien.
78	Waakvlam: exclusiviteit aanbieder	Document - Productenboek Segment A – Par. 3 – Bladzijde 20 - VRAAG: Kunt u motiveren waarom waakvlam uitsluitend mag worden geleverd door de eerdere aanbieder?	Waakvlamconstructie is in de regel nazorg na een traject en zodoende logischerwijze uit te voeren door de eerdere aanbieder.

Ref.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
79	WMO Dagbesteding	Document - Productenboek Segment A – Par. 3 – Bladzijde 17 - VRAAG: Kunt u toelichten hoe u de declaratie van digitale dagbesteding via het berichtenverkeer moet worden gedaan?	Gewoon als reguliere dagbesteding waarbij twee digitale dagbestedingen als 1 dagdeel gedeclareerd mag worden
80	Combinatie groeps- en individuele begeleiding	Document - Productenboek Segment A – Par. 3 – Bladzijde 14 - VRAAG: Kan begeleiding in groepsverband worden gecombineerd met individuele begeleiding, en zo ja onder welke objectieve indicatiecriteria en voorwaarden?	Ja, dat kan. Onder de opgestelde indicatiecriteria en voorwaarden die bij beide productomschrijvingen zijn genoemd. Dat is ter inschatting aan de consultant.
81	Grensvlak Beschermd wonen/thuis	Document - Productenboek Segment A – Par. 2.2 – Bladzijde 9 - VRAAG: Kunt u bevestigen dat deze inkoop niet ziet op het overnemen van bestaande Beschermd Thuis-plekken vanuit de aanbesteding die in 2020 is uitgeschreven door de centrum gemeente Utrecht en toelichten hoe het onderscheid wordt geborgd in de praktijk?	Ja, dat kunnen wij bevestigen. Het onderscheid wordt geborgd door de toegangsteams BW die inschatten of er een 24/7 beschikbaarheid binnen 30 minuten noodzakelijk is, of dat met lichtere ondersteuning de hulpvraag kan worden opgepakt.
82	Digitaal contact	Document - Productenboek Segment A – Par. 1.9 – Bladzijde 7 - VRAAG: Kunt u toelichten op welke wijze het maximumpercentage digitaal contact is vastgesteld en hoe dit zich verhoudt tot doelmatigheid en kwaliteit van zorg?	Wij willen graag de face tot face begeleiding het liefst fysiek. De reden voor deze 20% of 30% is een inschatting, die is gebaseerd op verschillende onderzoeken, ervaringen en meningen over inzet van digitale hulpverlening. Van belang is het goed monitoren of cliënten en hulpverleners voldoende ondersteuning krijgen/bieden bij de inzet van digitale hulp en dat de fysieke hulp beschikbaar blijft wanneer dat gewenst of nodig is. Uiteindelijk is digitalisering niet voor alle hulpverleningsprocessen geschikt en ook niet altijd voor iedereen bruikbaar, maar wel mogelijk.
83	Waakvlam-nazorg	Document - Productenboek Segment A – Par. 1.8 – Bladzijde 7 - VRAAG: Kunt u verduidelijken onder welke voorwaarden waakvlam-zorg kan worden ingezet en hoe wordt geborgd dat dit geen verkapte voortzetting van reguliere begeleiding is?	Deze voorwaarden staan naar ons idee duidelijk omschreven in het productenboek
84	Dynamisch uitnutten uren	Document - Productenboek Segment A – Par. 1.7 – Bladzijde 7 - VRAAG: Kunt u bevestigen dat dynamisch uitnutten van uren binnen de beschikking niet leidt tot feitelijke herindicatie-eisen en hoe dit zich verhoudt tot het rechtszekerheidsbeginsel van de client?	Zo lang binnen de afgesproken uren in de beschikking gebleven wordt, kan worden volstaan met dynamisch uitnutten. Als de situatie van de cliënt veranderd en deze niet meer passend is, dient contact opgenomen te worden met de verwijzend consultant om ervoor te zorgen dat de beschikking passend blijft bij de hulpvraag. Deze inschatting is aan de consultant.
85	No-show regeling	Document - Productenboek Segment A – Par. 1.7 – Bladzijde 6 - VRAAG: Administratief legt de door u geformuleerde registratie en communicatie rondom no-show een aanzienlijke druk. Kunt u motiveren hoe de no-show-regeling zich verhoudt tot proportionaliteit en redelijkheid?	Wij verwachten van onze aanbieders dat zij in belang van hun cliënten tijdig contact leggen met de consultant, wanneer er vaker sprake is van no show. Wij zien dit als een logische verantwoordelijkheid van iedere aanbieder en zodoende als proportioneel en redelijk.
86	Vervoer en verantwoordelijkheid aanbieder	Document - Productenboek Segment A – Par. 1.5 – Bladzijde 5 - VRAAG: Kunt u bevestigen dat vervoer niet georganiseerd hoeft te worden door de opdrachtnemer wanneer individuele begeleiding in groepsvorm wordt geleverd?	ja, dit kunnen wij bevestigen
87	Overbruggingszorg bij wachttijden	Document - Productenboek Segment A – Par. 1.3 – Bladzijde 4 - VRAAG: Kunt u verduidelijken in welke vorm overbruggingszorg moet worden geleverd indien de beschikking individuele ondersteuning betreft?	Het is aan de aanbieder om hier invulling aan te geven.
88	Groepsbegeleiding als uitgangspunt	Document - Productenboek Segment A – Par. 1.3 – Bladzijde 4 - VRAAG: U benoemt groepsbegeleiding als uitgangspunt boven individuele begeleiding. Kunt u toelichten hoe dit zich verhoudt tot het individuele maatwerkvereiste?	De mogelijkheid van groepsbegeleiding wordt per client ingeschat door de consultant en blijft hierdoor een vorm van individuele maatwerkvereiste.
89	Ontbinding en evenredigheid sancties	Document - Overeenkomst Segment A – Par. Artikel 3.19 – Bladzijde 34 - VRAAG: Kunt u toelichten hoe de ruime ontbindingsgronden en maatregelen tot herstel in artikel 3.19 zich verhouden tot het evenredigheidsbeginsel en of een gefaseerd sanctiemodel wordt toegepast alvorens tot ontbinding over te gaan?	Nee, we verwijzen u naar de 'hooft voor de lezer' op pg 1 van de raamovereenkomst.
90	Verbod koppeling wonen en zorg	Document - Overeenkomst Segment A – Par. Artikel 1.23 – Bladzijde 21 - VRAAG: Kunt u nader toelichten hoe het verbod op koppeling van wonen en zorg zich verhoudt tot bestaande constructies uit eerdere contractperiodes en hoe overgang en continuïteit voor cliënten wordt geborgd?	Volgens ons onderzoek zijn er op dit moment geen actieve trajecten waarbij wonen en zorg gekoppeld zijn anders dan vanuit beschermd thuis. Blijkt dit anders te zijn is het aan de aanbieder om wonen en zorg te scheiden per 01-01-2027
91	Ontwikkelopdrachten en financiering	Document - Overeenkomst Segment A – Par. Artikel 1.19 – Bladzijde 19 - VRAAG: Begrijpen wij goed dat ontwikkelopdrachten los staan van deze overeenkomst en separaat worden gefinancierd? Zo nee, kunt u toelichten hoe dit in de tarieven is opgenomen?	Artikel 1.19 is onderdeel van de overeenkomst, maar een ontwikkelopdracht kan los staan van de gecontracteerde producten bij een opdrachtgever. Wij verwijzen u inzake uw financieringsvraag naar de inhoud van artikel 1.19 onder 2.
92	Onderaanneming en administratieve lasten	Document - Overeenkomst Segment A – Par. Artikel 1.16 – Bladzijde 18 - VRAAG: Kunt u toelichten hoe de meld- en goedkeuringsplicht voor onderaannemers zich verhoudt tot proportionaliteit, met name bij inzet van wisselende ZZP'ers, en hoe continuïteit van zorg wordt geborgd?	Wij achten onze eisen rondom de bewijslast voor onderaannemers proportioneel, zie daarvoor ook ons antwoord op vraag 37. Vervolgens wijzen wij u ook op artikel 3.9.1 van de raamovereenkomst: <i>Opdrachtnemer meldt vooraf aan Opdrachtgever als hij maatschappelijke ondersteuning wil uitbesteden aan een onderaannemer. Hij heeft daarvoor schriftelijke toestemming nodig, behalve bij een zelfstandige zonder personeel.</i>
93	Resultaatindicatoren en vooraf kenbaarheid	Document - Overeenkomst Segment A – Par. Artikel 1.15 – Bladzijde 17 - VRAAG: Aangezien resultaatindicatoren contractueel afdwingbaar zijn, kunt u deze vóór het aangaan van de overeenkomst bekendmaken, mede gelet op het rechtszekerheidsbeginsel? Zo nee, waarom niet?	In 1.15.1 van de overeenkomst Segment A staan de indicatoren concreet uitgewerkt, evenals de meetmethode die wordt ingezet. In artikel 1.15.2 staat omschreven welke termijnen gelden indien een indicator wordt toegevoegd en er is voldoende ruimte ingericht om hier op te reageren en te acteren.
94	SROI-verplichting en proportionaliteit	Document - Overeenkomst Segment A – Par. Artikel 1.9 – Bladzijde 14 - VRAAG: Kunt u toelichten hoe de SROI-verplichting van 2% zich verhoudt tot proportionaliteit en reële kostprijs?	Het percentage is gekoppeld aan de opdrachtsom. Omdat de totale omzet van een jaar bij de berekening wordt meegenomen, geeft dit een reële en haalbare verplichting. Hierbij bestaat ook de mogelijkheid om hier creatieve voorbeelden aan te koppelen vanuit breed maatschappelijk belang.

Ref.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
95	Bestedingsruimte en toegang tot zorg	Document - Overeenkomst Segment A – Par. Artikel 1.5 – Bladzijde 10 - VRAAG: Kunt u toelichten hoe bij inzet van bestedingsruimte wordt voorkomen dat de bestedingsruimte feitelijk leidt tot ontoelaatbare zorgplafonds?	Nee, want bestedingsruimte is nog niet van toepassing. We verwijzen u verder naar het antwoord op vraag 63
96	Herzieningsclausule en instemmingsvereiste	Document - Overeenkomst Segment A – Par. Artikel 1.4 – Bladzijde 9 - VRAAG: Wij lezen 'wijziging na overleg' aldus dat instemming van opdrachtnemer vereist is. Bent u bereid dit expliciet te maken door 'in overleg en met toestemming van opdrachtnemer' op te nemen? Zo nee, kunt u motiveren waarom u voor een eenzijdige wijzigingsmogelijkheid kiest en dat zich verhoudt tot het proportionaliteitsbeginsel? Bent u bereid op de zin "Opdrachtnemer moet dan wel voldoen aan de volgende voorwaarden: de opzegging moet deugdelijk zijn gemotiveerd." te laten vervallen?	Nee, we verwijzen u naar de 'noot voor de lezer' op pg 1 van de raamovereenkomst.
97	Looptijd en tussentijdse opzegging	Document - Overeenkomst Segment A – Par. Artikel 1.3 – Bladzijde 9 - VRAAG: Kunt u nader toelichten waarom opdrachtgever kiest om opdrachtnemer niet dezelfde mogelijkheden te verschaffen om de overeenkomst tussentijds op te kunnen zeggen en hoe dit zich verhoudt tot artikel 6:248 BW (redelijkheid en billijkheid)? Opdrachtnemer moet immers een deugdelijke en gemotiveerde opzegging overleggen waaruit geconcludeerd kan worden dat de opdrachtgever de opzegging zou kunnen weigeren.	Nee, we verwijzen u naar de 'noot voor de lezer' op pg 1 van de raamovereenkomst.
98	Hiërarchische volgorde documenten	Document - Overeenkomst Segment A – Par. Artikel 1.2 – Bladzijde 8 - VRAAG: Kunt u toelichten waarom de Nota van Inlichtingen niet als eerst geldend document in de hiërarchie is opgenomen, terwijl daarin juist verduidelijkingen en correcties worden aangebracht?	De opmerkingen worden in de definitieve versie van de stukken verwerkt.
99	Totstandkoming contractstandaard en invloed aanbieders	Document - Overeenkomst Segment A – Par. Overwegingen – Bladzijde 6 - VRAAG: Is de opdrachtgever zich bewust van het feit dat aanbieders beperkt invloed hebben gehad op de totstandkoming van de contractstandaarden en dat de uiteindelijke keuzes door de VNG zijn gemaakt? En kunt u toelichten hoe dit zich verhoudt tot het feit dat hier geen vragen over gesteld kunnen worden?	Nee, we verwijzen u naar de 'noot voor de lezer' op pg 1 en de mogelijkheid dit via het Ketenbureau te vragen. Wij hebben begrepen dat de ontwikkeling van de contractstandaarden een omvangrijk en langdurig project is geweest met betrokkenheid en input van veel stakeholders. U kunt wel om uitleg vragen als de toelichting niet toereikend is, maar geen wijzigingen verzoeken.
100	Reikwijdte contractstandaarden en verantwoordelijkheid opdrachtgever	Document - Overeenkomst Segment A – Par. Noot voor de lezer – Bladzijde 1 - VRAAG: U geeft aan dat vragen over cursieve (standaard)teksten niet in behandeling worden genomen en verwijst hiervoor naar het Ketenbureau i-Sociaal Domein. Kunt u toelichten hoe dit zich verhoudt tot uw verantwoordelijkheid als contractspartij om onduidelijkheden of omissies in de overeenkomst te verduidelijken, mede gelet op het zorgvuldigheids- en motiveringsbeginsel en het uitgangspunt?	Nee, wij verwijzen u hiervoor toch naar het Ketenbureau en het antwoord op vraag 99.
101	Geschiktheidseisen	Document - Inkoopdocument Segment A – Par. 3.4 – Bladzijde 20 - VRAAG: Kunt u bevestigen dat de eis "De potentiële opdrachtnemer voldoet aan de eisen van de norm van verantwoorde werktoedeling zoals omschreven in het Kwaliteitskader Jeugd. 6. De Inschrijver werkt volgen alleen geldt voor potentiële aanbieders van Jeugdzorg?" alleen geldt voor potentiële Jeugdzorg aanbieders?	Zie ons antwoord op vraag 11.
102	Geschiktheidseisen	Document - Inkoopdocument Segment A – Par. 3.4 – Bladzijde 20 - VRAAG: U vraagt om een ondertekend overzicht van de personeelsleden, dit is administratief verzwarend en zeer privacy gevoelig. Bent u bereid om deze eis te laten vallen voor inschrijving en als verplichting op te nemen de lijst te overhandigen na gunning. Hiermee wordt voorkomen dat partijen die niet gegund worden deze lijst niet behoeven samen te stellen en de gegunde partijen meer tijd hebben om de lijst zorgvuldig samen te stellen.	Nee, wij zijn hiertoe niet bereid. Wij toetsen bij elke inschrijving of de vereiste kwalificaties personeel binnen de organisatie van de potentiële opdrachtnemer aanwezig zijn. Dit in relatie tot de producten waarvoor de potentiële opdrachtnemer zich inschrijft. Dit maakt dus onderdeel uit van onze beoordeling tot gunnen/afwijzen. Inzake de privacy verwijzen wij u naar ons antwoord op vraag 49.
103	Geschiktheidseisen	Document - Inkoopdocument Segment A – Par. 3.4 – Bladzijde 20 - VRAAG: U vraagt om een ondertekend overzicht van de personeelsleden, dit is administratief verzwarend en zeer privacy gevoelig. Uw eis is ongebruikelijk binnen de bij ons bekende aanbestedingen. Bent u bereid een geanonimiseerde en geabstraheerde lijst te aanvaarden waarbij aantal personeelsleden per hoogst genoten opleiding is opgenomen? Zo nee, tot welke geabstraheerd en geanonimiseerd niveau bent u bereid?	Nee, wij zijn hiertoe niet bereid en de uitvraag blijft conform bijlage 6 van de inkoopdocumenten. Wij dienen per medewerker vast te stellen voor welke ingeschreven producten ze ingezet mogen worden. Gedurende de huidige contractperiode en eerste inschrijving in 2020 is dezelfde inhoudelijke bewijslast door de opdrachtgever gevraagd, zelfs met verstrekking van de daadwerkelijke diploma's van de medewerkers. De afschriften van de diploma's hoeven nu niet geleverd te worden.
104	Fysieke overlegtafels	Document - Inkoopdocument Segment A – Par. 2.1.9 – Bladzijde 12 - VRAAG: Begrijpen wij goed dat de mogelijke deelname aan een fysieke overlegtafel wordt bepaald op basis van wie zich het eerst inschrijft? Zo nee, kunt u toelichten? Zo ja, hoe borgt u dat een goede afspiegeling is aanbieders.	Nee, dit wordt afgestemd op verschillende factoren; doelgroep, thema, ontwikkelvraag, behoeften van zorgaanbieders / lokale gemeenten / regio etc. Deze factoren zullen bepalend zijn voor de frequentie en samenstelling van de overlegtafel. De organisatie van deze overlegtafels is een verantwoordelijkheid van de regio.
105	Pilots en wijzigingsbevoegdheid	Document - Inkoopdocument Segment A – Par. 2.1.8 – Bladzijde 12 - VRAAG: Worden deze pilots alleen opengesteld voor de gecontracteerde partijen of ook voor andere?	Deze worden alleen opengesteld voor gecontracteerde partijen
106	Toetredingsprocedure voor het product Begeleiding in groepsverband	Document - Inkoopdocument Segment A – Par. 2.1.7 – Bladzijde 12 - VRAAG: Begrijpen wij goed dat in het geval dat een nieuwe toetredster voor het product Begeleiding groepsverband in het geval zoals omschreven in de laatste alinea, niet de individuele begeleidingsproducten mogen leveren?	Het gaat hier specifiek om uitbreiding van producten, niet om een nieuwe toetredster. Dus een gecontracteerde opdrachtnemer wil een product gaan leveren, waar eerder geen inschrijving voor is gedaan. Groepsgerichte begeleiding is een beweging die wij willen stimuleren dus dat product staat altijd open voor uitbreiding (onder voorwaarden). Andere producten niet.
107	Verduidelijking begrippen	Document - Inkoopdocument Segment A – Par. 2.1.1 – Bladzijde 7 - VRAAG: Kunt u nader uitleggen wat u bedoelt met "overgaan van 'cure' naar 'care'" binen de in segment A gevraagde producten? En verder moet de begeleiding uw inziens inhoudelijk anders worden?	De beweging die wij voor ogen hebben staat omschreven in de inkoopkoers en overige inkoopdocumenten.
108		Exact zelfde vraag als nr 107, Dubbel	

Ref.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
109	Onderaannemers en ZZP'ers	Document - Inkoopdocument Segment A – Par. Definities – Bladzijde 5 - VRAAG: Kunt u bevestigen of de meld- en goedkeuringsplicht voor onderaannemers ook geldt voor wisselende ZZP'ers, en hoe deze eis zich verhoudt tot proportionaliteit en continuïteit van zorg ?	Zie ons antwoord op vraag 26.
110	Plan van aanpak en handhaafbaarheid	Document - Inkoopdocument Segment A – Par. 3.5 – Bladzijde 21 - VRAAG: Kunt u aangeven welke objectieve beoordelingscriteria gelden voor 'voldoende/onvoldoende' bij het plan van aanpak, nu dit plan contractueel afdwingbaar wordt verklaard?	<p>Het plan van aanpak wordt per onderdeel beoordeeld op basis van een voldoende/onvoldoende-systematiek. Er vindt geen onderlinge rangschikking van plannen plaats en er wordt geen beoordelingsmatrix of wegingskader gehanteerd. Dat past bij het karakter van de toelatingsprocedure: iedere aanbieder die op alle drie de onderdelen een voldoende beoordeeld krijgt, wordt toegelaten. Een onderdeel wordt als onvoldoende beoordeeld wanneer het niet is ingediend, niet alle drie de onderdelen omvat, een of meer onderdelen niet zijn uitgewerkt overeenkomstig de gestelde vragen, of het plan niet voldoet aan de gestelde vormvereisten op een wijze die beoordeling onmogelijk maakt.</p> <p>De inhoudelijke drempel is dat uw uitwerking aantoonbaar en concreet moet aansluiten op alle deelvragen die per onderdeel zijn gesteld. Het antwoord moet laten zien hoe uw organisatie dit in de praktijk daadwerkelijk doet of concreet gaat doen: met welke partijen, via welke werkwijze, op basis van welke signalen of op welke termijn. Een beschrijving die uitsluitend aangeeft dat uw organisatie het belang van samenwerking, afschaling of groepsaanbod onderschrijft, zonder dat duidelijk wordt hoe dit er in de uitvoering concreet uitziet, volstaat niet. De gestelde vragen per onderdeel zijn de maatstaf. Aanbieders kunnen hun eigen uitwerking toetsen door na te gaan of alle deelvragen concreet en aantoonbaar zijn beantwoord.</p> <p>Tot slot: het plan van aanpak maakt bij toelating integraal onderdeel uit van de overeenkomst. De in het plan beschreven werkwijze, acties en samenwerkingsafspraken gelden als contractuele verplichtingen. Schrijf uitsluitend in het plan wat uw organisatie daadwerkelijk gaat uitvoeren.</p>
111	Bibob: proportionaliteit, reikwijdte en extra verklaringen	Document - Inkoopdocument Segment A – Par. 3.1 – Bladzijde 16 - VRAAG: Kunt u gemotiveerd toelichten waarom bij aanmelding een Bibob-verklaring (bijlage 7A) en integriteits-quickscan (bijlage 7B) vereist zijn terwijl in de overeenkomst Bibob-bepalingen opgenomen zijn? Kunt u verder aangeven welke concrete, objectieve criteria gelden voor het opvragen van het volledige Bibob-vragenformulier (bijlage 7C) en/of een adviesaanvraag bij het LBB?	Bibob quickscan en bijbehorende verklaring is bedoeld om uit te voeren gedurende de precontractuele fase, de beoordeling cq. gunningsperiode. De artikelen in de overeenkomst zien op de contractperiode vanaf 1 januari 2017. De regio behoudt zich het opvragen van het volledige Bibob-formulier wanneer er vragen of feitelijke onjuistheden blijken uit de verstrekte informatie. Tot een adviesaanvraag LBB wordt pas overgegaan wanneer het volledige vragenformulier is ingevuld en na eigen onderzoek door het Bibob-team van de regio extern advies benodigd is.
112	Monitoring en gegevensdeling	Document - Inkoopdocument Segment A – Par. 2.2.1 – Bladzijde 14 - VRAAG: Kunt u specificeren welke gegevens worden gebruikt bij monitoring en financiële sturing en hoe dit zich verhoudt tot het beginsel van dataminimalisatie?	Wij maken in principe hiervoor uitsluitend gebruik van de gegevens uit het berichtenverkeer.
113	Pilots en wijzigingsbevoegdheid	Document - Inkoopdocument Segment A – Par. 2.1.8 – Bladzijde 12 - VRAAG: Kunt u toelichten hoe pilots contractueel worden ingebed, welke waarborgen gelden bij het hierdoor wijziging van de overeenkomst en het verbod op eenzijdige, disproportionele contractwijzigingen?	Een succesvolle pilot kan leiden tot toevoegen van het aanbod aan de overeenkomst en/of het wijzigen van een bestaand product. Gelet op artikel 1.4 van de overeenkomst kan deze worden gewijzigd.
114	Tussentijdse toetreding en objectieve criteria	Document - Inkoopdocument Segment A – Par. 2.1.7 – Bladzijde 11 - VRAAG: U behoudt zich het recht voor de toetreding tussentijds te openen. Kunt u limitatief aangeven welke objectieve, toetsbare criteria u hanteert (bijv. wachttijden, dekkingsgraad) en hoe besluitvorming en publicatie plaatsvinden?	Wij verwijzen u naar de inhoud van de paragraaf, publicatie vindt via onze website plaats. In deze paragraaf staat geformuleerd dat er van tussentijdse toetreding nieuwe opdrachtnemers uitsluitend sprake kan zijn indien zich omstandigheden voordoen die de regio ten tijde van het sluiten van de toetreding redelijkerwijs niet kon voorzien en zijn er specifieke situaties genoemd waarbij wij in elk geval opnieuw openstellen voor inschrijving.
115	Toeleiding en cliëntkeuze	Document - Inkoopdocument Segment A – Par. 2.1.6 – Bladzijde 11 - VRAAG: Kunt u toelichten hoe de toeleiding via het SLT wordt ingericht en hoe daarbij de keuzevrijheid van cliënten en het gelijkheidsbeginsel voor toegelaten aanbieders worden geborgd?	<p>Het Stevig Lokaal Team (SLT) fungeert als toegangspunt voor inwoners die behoefte hebben aan ondersteuning. Het team brengt de hulpvraag in kaart en adviseert over passende voorzieningen. De keuzevrijheid van cliënten is geborgd doordat deze inkoop een toelatingsmodel hanteert: alle aanbieders die aan de gestelde eisen voldoen worden gecontracteerd. Een cliënt kan daarmee een voorkeur uitspreken voor een specifieke toegelaten aanbieder. Het SLT informeert de cliënt actief over de beschikbare aanbieders en legt de voorkeur van de cliënt ten grondslag aan de beschikking, behoudens het geval dat de betreffende aanbieder een cliëntenstop heeft. Het gelijkheidsbeginsel voor toegelaten aanbieders vloeit voort uit de uitdrukkelijke verplichting in het inkoopdocument om de procedure uit te voeren met inachtneming van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Omdat alle toegelaten aanbieders onder identieke tarieven en contractvoorwaarden werken, bestaat voor het SLT geen objectieve grond om een specifieke aanbieder te bevoordelen bij de toeleiding. Het SLT maakt bij de advisering geen onderscheid tussen toegelaten aanbieders op andere gronden dan de individuele ondersteuningsvraag van de cliënt.</p>

Ref.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
116	Kengetallen en transparantie	Document - Inkoopdocument Segment A – Par. 2.1.5 – Bladzijde 10 - VRAAG: Kunt u – mede ter invulling van het transparantiebeginsel – de actuele kengetallen delen (2024–2025 en prognose 2027–2032) per productcode/product, uitgesplitst naar gemeente, waaronder aantallen cliënten, gemiddelde inzet en wachttijden, zodat aanbieders de proportionaliteit en uitvoerbaarheid van de opdracht kunnen beoordelen?	Dit is bij een toetredingsprocedure niet gewoon, aangezien het open huis model geen garantie biedt op instroom. Deze cijfers zouden juist een verkeerde verwachting kunnen opleveren aangezien onduidelijk is hoeveel opdrachtnemers uiteindelijk gegund worden. 2024 is de meest actuele stand op dit moment.
117	Transformatiedoelen/ambities en compensatieplicht	Document - Inkoopdocument Segment A – Par. 2.1.2 – Bladzijde 8 - VRAAG: U ambieert vanaf 2027 20% minder instroom in aanvullende zorg. Kunt u aangeven op welke onderzoeken en data deze ambities zijn gebaseerd en hoe wordt geborgd dat deze doelstellingen niet leiden tot feitelijke volumesturing of toegangsdrempels die strijdig zijn met het zorgvuldigheidsbeginsel.	Het betreft een uitgesproken ambitie die noodzakelijk is om ook in de toekomst de vereiste zorg voor onze inwoners te kunnen blijven bieden en waarvan wij verwachten dat onze aanbieders deze onderschrijven. Landelijke ontwikkelingen laten consistent zien dat de zorgvraag zal toenemen, dat het aantal beschikbare professionals onvoldoende gaat zijn en dat de financiële middelen onder druk staan. De doelstelling om te komen tot 20% minder instroom sluit hierbij aan. Tegelijkertijd blijft de zorgplicht van gemeenten van kracht, passend binnen het kader van de open einderegeling van de Wmo. Wij constateren derhalve geen strijdigheid met het zorgvuldigheidsbeginsel. Wij veronderstellen dat onze aanbieders niet alleen goed op de hoogte zijn van dit beginsel, maar zich ook bewust zijn van de gezamenlijke uitdagingen waarvoor wij staan en bereid zijn hieraan actief bij te dragen.
118	Mandaat/vertegenwoordiging regio ZOU en centrumgemeente	Document - Inkoopdocument Segment A – Par. 1.1 – Bladzijde 6 - VRAAG: Kunt u nader specificeren in hoeverre ICM ZOU bevoegd is om besluiten te nemen in deze toelatingsprocedure (o.a. toelaten/uitsluiten, wijzigen voorwaarden, openstellen/sluiten producten), mede gelet op het legaliteits- en mandaatbeginsel.	ICM ZOU is gemandateerd om namens de vijf gemeenten de inkoop, aanbesteding en contractmanagement uit te voeren voor de Wmo en Jeugdwet. De vijf gemeenten mandateren Utrechtse Heuvelrug als Centrumgemeente om de besluiten en/of overeenkomsten rechtsgeldig te laten ondertekenen.
119	Producten Segment A	Document - Productenboek – Par. 3 – Bladzijde 7 - VRAAG: In het Productenboek Segment A staat dat digitaal contact maximaal 20% of 30% van de beschikte intensiteit mag omvatten. Bij sommige doelgroepen binnen Segment A, zoals cliënten met psychische of psychosociale problematiek, kan contact echter grillig verlopen en komt no-show regelmatig voor. Juist bij deze doelgroepen kan digitale of hybride ondersteuning bijdragen aan het behouden van contact en het borgen van continuïteit van ondersteuning. Kunt u toelichten of er binnen Segment A ruimte is om digitaal contact ruimer toe te passen wanneer dit aantoonbaar bijdraagt aan bereikbaarheid, motivatie en het voorkomen van uitval, passend bij de aard van deze cliënten en de doelstellingen van de ondersteuning?	De digitale contactmomenten zijn als mogelijkheid ingesteld, juist om tegemoet te komen aan diversiteit van hulpvragen en passende ondersteuning. Hier hebben we echter een limiet bij ingesteld. Uw vraag of dit in de toekomst nog bijgesteld kan worden, of er een vaste grens geldt en of wij in dit stadium al bereid zijn om een aanpassing te doen kunnen we beantwoorden met "nee, niet op voorhand".
120	Producten Segment A	Document - Productenboek – Par. 3 – Bladzijde 7 - VRAAG: In het Productenboek Segment A is opgenomen dat digitaal contact maximaal 20% respectievelijk 30% van de beschikte ondersteuning mag omvatten, afhankelijk van het product. Gezien de aard van de ambulante begeleiding in Segment A, waarin ondersteuning veelal plaatsvindt in korte, flexibele contactmomenten en binnen een context van personeelsschaarste, kan deze vaste grens in de praktijk beperkend zijn. Daarnaast sluit een dergelijke limiet niet vanzelfsprekend aan bij de landelijke beweging richting hybride zorg en digitale ondersteuning. Kunt u toelichten waarop deze vaste percentagegrens voor digitaal contact binnen Segment A is gebaseerd, of dit een harde norm betreft, en in hoeverre aanbieders meer digitale inzet kunnen toepassen wanneer dit passend, verantwoord en doelmatig is binnen ambulante Wmo-begeleiding? Bent u bereid de maximale normering niet strikt toe te passen?	Zie ons antwoord op vraag 82 en 119
121	Digitaal contact	Document - Productenboek – Par. 1.9 – Bladzijde 7 - VRAAG: In artikel 1.9 van het Productenboek Segment A is het aandeel digitaal contact gemaximeerd binnen een vast percentage van de directe cliëntgebonden tijd, waarbij digitaal contact een aanvullend karakter heeft. Tegelijkertijd benoemt de regio in de inkoopdocumenten de structurele personeelsschaarste en de noodzaak tot aanpassing van het zorglandschap. Kunt u toelichten hoe deze begrenzing van digitaal contact zich verhoudt tot deze ontwikkelingen en of het huidige kader voldoende ruimte biedt om ondersteuning toekomstbestendig en uitvoerbaar te organiseren bij aanhoudende arbeidsmarktcrisissen?	Zie ons antwoord op vraag 82 en 119

Ref.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
122	Declarabele inzet	Document - Productenboek – Par. 1.7 – Bladzijde 5 - VRAAG: In artikel 1.7 van het Productenboek is bepaald dat reistijd werk-werk is verdisconteerd in het tarief. In de tariefopbouw van bureau HHM wordt daarbij uitgegaan van normatieve aannames, waaronder circa 13 bezoeken per week van gemiddeld 20 minuten per rit, terwijl het aandeel digitaal contact gemaximeerd is (20–30%) en begeleiding grotendeels face-to-face plaatsvindt. In gemeenten met een groot buitengebied ligt de feitelijke reistijd per cliënt structureel hoger en is het combineren van bezoeken beperkt mogelijk. Dit kan ertoe leiden dat aanbieders terughoudend zijn om in deze specifieke gemeenten te leveren of daar (volledig) in te schrijven. Kunt u toelichten hoe de regio borgt dat de gehanteerde aannames ook in gemeenten met relatief lange reisafstanden reëel en uitvoerbaar zijn, en hoe wordt voorkomen dat dit leidt tot verschillen in beschikbaarheid van aanbieders tussen gemeenten binnen de regio?	Naar aanleiding van onze marktconsultatie parameters kostprijsberekening is de reistijd substantieel omhoog gegaan. Wij achten dit gezien onze geografische spreiding een redelijk gemiddelde. Het komt namelijk ook regelmatig voor dat cliënten korter dan die 20 minuten reistijd van elkaar woonachtig zijn. Onze beschikbaarheidswijzer geeft de verwijzers een goed inzicht welke opdrachtnemer wellicht het meest passend is.
123	Ontwikkelopdracht zorglandschap	Document - Overeenkomst – Par. 1.19 – Bladzijde 19 - VRAAG: Indien een ontwikkelopdracht wordt verstrekt, kunt u toelichten welke prioriteit deze opdracht heeft ten opzichte van reguliere Wmo-ondersteuning en hoe wordt voorkomen dat opdrachtnemers door de ontwikkelopdracht in de knel komen met hun wettelijke verplichtingen ten aanzien van doorlopende cliëntzorg?	De prioriteit hangt af van de hulpvraag en de mogelijkheden om deze (mede) in te vullen met een oplossing die nog in ontwikkeling is en met welke aanbieder(s). Een ontwikkelopdracht wordt in samenspraak met aanbieders uitgezet. Het is niet verplicht om de aangeboden ontwikkelopdracht te accepteren.
124	Ontwikkelopdracht zorglandschap	Document - Overeenkomst – Par. 1.19 – Bladzijde 19 - VRAAG: Kunt u bevestigen dat opdrachtnemers niet verplicht zijn een ontwikkelopdracht te aanvaarden, en dat deelname afhankelijk is van beschikbare capaciteit en uitvoerbaarheid binnen de organisatie? Daarnaast vernemen wij graag hoe wordt geborgd dat ontwikkelopdrachten geen negatieve invloed hebben op de uitvoering van de reguliere Wmo-ondersteuning waarvoor opdrachtnemers via deze overeenkomst zijn gecontracteerd.	De ontwikkelopdracht zal altijd in samenspraak met aanbieders worden uitgezet. Het is niet verplicht om de aangeboden ontwikkelopdracht te accepteren.
125	Ontwikkelopdracht zorglandschap	Document - Overeenkomst – Par. 1.19 – Bladzijde 19 - VRAAG: Artikel 1.19 bepaalt dat ontwikkelopdrachten afzonderlijke afspraken over financiering bevatten. Kunt u bevestigen dat ontwikkelopdrachten altijd volledig kostendekkend worden gefinancierd, inclusief eventuele extra administratieve lasten, rapportageverplichtingen en inzet van personeel, en dat deze kosten niet uit de reguliere Wmo-tarieven of bestaande PxQ-bekostiging hoeven te worden gedekt?	Zie ons antwoord op vraag 91.
126	Transparantie in besluitvorming	Document - Overeenkomst – Par. 1.18.1 – Bladzijde 18 - VRAAG: In artikel 1.18 wordt bepaald dat besluiten met financiële consequenties binnen tien werkdagen na besluitvorming schriftelijk met de opdrachtnemer worden gedeeld. Kunt u toelichten op welke manier en via welk kanaal deze besluiten worden verstrekt, welke datum als formele datum van kennisgeving geldt, en hoe opdrachtnemers kunnen verifiëren of de 10-werkdagetermin correct is toegepast?	Besluiten met financiële consequenties worden schriftelijk gedeeld, in de praktijk via e-mail gericht aan de contactpersoon van de opdrachtnemer, dan wel via de reguliere contractmanagementcommunicatie met ICM. De formele datum van kennisgeving is de datum van ontvangst van die schriftelijke mededeling door de opdrachtnemer. De 10-werkdagetermin begint te lopen op de dag van besluitvorming door de opdrachtgever. Opdrachtnemers kunnen de termijn verifiëren door de datum van het besluit, kenbaar uit de inhoud van de mededeling, te vergelijken met de datum van ontvangst.
127	Termijn resultaat	Document - Overeenkomst – Par. 1.13.4 – Bladzijde 16 - VRAAG: In artikel 1.13 wordt gevraagd om bij aanvang van ieder traject een realistische termijn voor resultaatbepaling vast te leggen, terwijl in het inkoopdocument wordt aangegeven dat indicaties korter en flexibeler worden. Bij complexe casuïstiek kan een korte indicatieduur ertoe leiden dat vooraf geprognoseerde termijnen moeilijk haalbaar zijn, waardoor snel sprake is van afwijkingen van meer dan 20%. Kunt u toelichten hoe de regio borgt dat deze termijnverplichting realistisch uitvoerbaar blijft bij kortere indicaties en hoe wordt voorkomen dat aanbieders hierdoor onevenredig veel administratieve belasting of bijsturing krijgen?	Korter en flexibel wil niet zeggen dat de ondersteuning moet stoppen. Ook (of juist) bij complexere casuïstiek kan een wijziging van indicatie noodzakelijk zijn om de doelstellingen scherp en realistisch te houden. Dit vraagt professionele inschatting vooraf, maar ook gedurende het hulpverleningstraject.
128	SROI	Document - Overeenkomst – Par. 1.9 – Bladzijde 13 - VRAAG: Artikel 1.9 vermeldt voorbeelden van SROI-activiteiten en geeft aan dat deze opsomming niet uitputtend is. Kunt u bevestigen dat aanbieders hun SROI-invulling naar eigen inzicht kunnen vormgeven, zolang deze aantoonbaar maatschappelijke meerwaarde levert binnen de regio?	Ja. Wel in afstemming met de Regionale Sociale Dienst (Kromme Rijn Heuvelrug) die de opdracht namens de regio uitvoert.
129	Wijze van monitoring	Document - Inkoopdocument – Par. 2.2.1 – Bladzijde 14 - VRAAG: In paragraaf 2.2.1 wordt gesproken over "classificatie van aanbieders" als basis voor de frequentie en vorm van accountgesprekken. Kunt u toelichten welke classificaties de regio hanteert, op basis van welke criteria deze indeling plaatsvindt, en welke consequenties de verschillende classificaties hebben voor aanbieders gedurende de contractperiode?	Classificatie vindt plaats als bekend is wie waarvoor is aangenomen. Er worden voorbeelden genoemd die een indruk geven van de indeling en gespreksonderwerpen: onderwerpen als kwaliteit van de ondersteuning, klantvrede, in- door- en uitstroom, samenwerking met /versterken van het netwerk, andere organisaties, voorliggende voorzieningen, gemeente. Daarnaast kan Ad hoc overleg met aanbieders worden georganiseerd, naar aanleiding van signalen

Ref.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
130	Wijze van monitoring	Document - Inkoopdocument – Par. 2.2.1 – Bladzijde 14 - VRAAG: In paragraaf 2.2.1 wordt aangegeven dat contractmanagement per aanbieder kijkt naar de “gemiddelde prijs per cliënt”. Aangezien de bekostiging volledig op PxQ-basis plaatsvindt en cliënten een individuele beschikking met uren ontvangen, vernemen wij graag hoe deze ratio wordt gebruikt binnen de sturing. Kunt u bevestigen dat dit uitsluitend een monitoringsinstrument is en niet leidt tot normering of verwachtingen over een maximaal of gemiddeld aantal uren per cliënt?	Ja. De contractmanager monitort, maar beslist niet wat per cliënt nodig is.
131	Tussentijdse toetreding	Document - Inkoopdocument – Par. 2.1.7 – Bladzijde 11 - VRAAG: Paragraaf 2.1.7 geeft aan dat communicatie over het openen of sluiten van tussentijdse toetreding via de website van de regio verloopt. Kunt u aangeven of gecontracteerde aanbieders daarnaast ook actief worden geattendeerd op een (gedeeltelijke) openstelling zodat zij tijdig op de hoogte zijn van wijzigingen in de marktsituatie?	Dit zal waarschijnlijk ook via onze Nieuwsbrief aan gecontracteerde aanbieders kenbaar gemaakt worden
132	Tussentijdse toetreding	Document - Inkoopdocument – Par. 2.1.7 – Bladzijde 11 - VRAAG: Paragraaf 2.1.7 geeft aan dat tussentijdse toetreding in principe gesloten is, maar dat de regio deze alsnog kan openen en de toetredingsvoorwaarden tussentijds kan wijzigen. Kunt u toelichten hoe wordt geborgd dat nieuwe toetreders geen voordeel krijgen ten opzichte van aanbieders die nu inschrijven? Daarnaast vernemen wij graag de bevestiging dat bij tussentijdse toetreding altijd exact dezelfde inhoudelijke, financiële en kwaliteitsvoorwaarden gelden als voor de huidige inschrijvers.	De dan van toepassing zijnde voorwaarden en eisen gelden tijdens een openstelling voor nieuwe toetreders. Daarbij geldt dat tussentijdse wijzigingen/herzieningen waar gecontracteerde opdrachtnemers van op de hoogte zijn ook van toepassing zijn. Zij zullen op geen enkele voorwaarden een voordeel genieten. Zij hebben eerder een nadeel, omdat er dan geen vragen (NVI) meer gesteld kunnen worden over de inkoopdocumenten.
133	Netwerkversterking	Document - Inkoopdocument – Par. 2.1.2 – Bladzijde 8 - VRAAG: In het inkoopdocument staat dat netwerkversterking geen afzonderlijk product is, maar onderdeel vormt van de passende hulpverlening. Kunt u bevestigen dat activiteiten gericht op het betrekken en versterken van het netwerk van de inwoner, voor zover deze onderdeel zijn van het begeleidingstraject, binnen de reguliere beschikking vallen en daarmee als cliëntgebonden tijd declarabel zijn?	Ja, dit kunnen wij bevestigen. Cliëntgebonden tijd betekent wel dat de cliënt hierbij aanwezig is, zo niet valt het onder indirect cliëntgebonden tijd.
134	Digitaal contact	Document - Productenboek – Par. 1.9 – Bladzijde 7 - VRAAG: In paragraaf 1.9 staat dat digitaal contact “voornamelijk via beeld(bellen) verloopt, waarbij de camera is ingeschakeld en er visueel contact is (screen-to-screen)”. Kan de opdrachtgever toelichten waarom telefonisch contact niet wordt gerekend als digitaal contact, terwijl telefonisch contact in de praktijk vaak gelijkwaardige of zelfs betere resultaten oplevert bij bepaalde doelgroepen (bijv. cliënten met sociale angst, LVB, NAH of beperkte digitale vaardigheden)? Kan de opdrachtgever bevestigen dat telefonisch ondersteuning op dezelfde voet staat als beeldbellen, en zo ja: op basis van welke inhoudelijke of beleidsmatige argumentatie?	Het telefonisch contact, bellen en via berichten, valt nu onder direct cliëntgebonden tijd. Deze scharen wij niet onder de genoemde percentage digitaal contact, zijnde screen tot screen begeleiding.
135	indirecte tijd	Document - Productenboek – Par. 1.7 – Bladzijde 5 - VRAAG: Artikel 1.7 begrenst indirecte tijd tot maximaal 20% van de totale cliëntgebonden tijd. Kan opdrachtgever toelichten hoe wordt voorkomen dat aanbieders structureel tekortkomen in uren bij complexe casussen waarin intensieve ketensamenwerking, veiligheidsrisico's of overleg met SLT/GGZ/woningcorporaties noodzakelijk is? Is er ruimte voor maatwerk bij cliënten met multi-problematiek?	Intensief overleg zal meer onder segment B vallen. Op Wmo segment A gaan we uit van een gemiddelde over de gehele looptijd. En gaan we ervan uit dat dit met pieken en dalen uit zal komen.
136	Rolafbakening WLZ	Document - Inkoopdocument – Par. 2.1.3 – Bladzijde 9 - VRAAG: Artikel 2.1.3 stelt dat Wmo-aanbieders “in de gaten moeten houden of doorstromen naar WLZ-zorg passend is”. Kan de opdrachtgever toelichten welke concrete verantwoordelijkheden dit omvat en hoe wordt voorkomen dat aanbieders taken verrichten die bij de WLZ-indicatiesteller (CIZ) of huisarts/GGZ horen?	Het betreft een signalerende en toelijdende rol. Van aanbieders wordt verwacht dat zij beschikken over een basiskennis van de zorgketen, zodat zij kunnen bijdragen aan het realiseren van passende zorg en ondersteuning voor de cliënt. Naar onze overtuiging past dit binnen het uitgangspunt van integrale ketenverantwoordelijkheid. Binnen deze keten heeft iedere partij een eigen verantwoordelijkheid. Van aanbieders wordt nadrukkelijk niet verwacht dat zij beoordelen of een Wlz indicatie passend is; deze verantwoordelijkheid ligt bij het CIZ. Wel wordt van hen verwacht dat zij veranderingen in de situatie van de cliënt tijdig signaleren en hier passend op handelen. Dit kan onder meer door, in samenspraak met de cliënt, het initiatief te nemen richting het CIZ voor een nadere inschatting, of door hierover in overleg te treden met de verwijzend consultant.
137	Collectieve voorzieningen	Document - Inkoopdocument – Par. 2.1.2 – Bladzijde 7 - VRAAG: De regio wil de inzet van individuele Wmo-voorzieningen terugdringen en meer gebruikmaken van collectieve voorzieningen. Hoe wordt geborgd dat deze collectieve voorzieningen daadwerkelijk beschikbaar, voldoende gedekt en passend zijn voor inwoners, zodat aanbieders niet in een situatie komen waarin er wel moet worden afgeschaald maar geen voorliggend aanbod beschikbaar is?	Zie ons antwoord op vraag 14. Als een aanbieder een aanbod mist, kan dit gemeld worden bij betreffende gemeente
138	Opdracht en uitvoering	Document - Inkoopdocument – Par. 1.11 – Bladzijde 15 - VRAAG: Artikel 1.11 legt verantwoordelijkheid voor kwaliteit en passend inzet bij de opdrachtnemer, terwijl het SLT de indicatie en vorm bepaalt. Kan opdrachtgever verduidelijken hoe wordt voorkomen dat aanbieders verantwoordelijk worden gehouden voor beslissingen van het SLT waar zij inhoudelijk van afwijken of die niet uitvoerbaar blijken?	Er is geen artikel 1.11 in het inkoopdocument. De vraag is niet te beantwoorden

Ref.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
139	Hybride teams	Document - Inkoopdocument – Par. 2.1.10 – Bladzijde 13 - VRAAG: Artikel 2.1.10 beschrijft dat gemeenten afzonderlijke hybride teams kunnen inkopen naast de reguliere inkoop. Kan opdrachtgever verduidelijken welke verplichtingen, verwachtingen en risico's dit met zich meebrengt voor reeds gecontracteerde aanbidders? Wordt deelname verwacht, optioneel of verplicht zodra een gemeente een hybride team inricht?	Het document geeft aan dat hybride teams per jaar niet meer dan 10% van de totale financiële omvang van de regio mag bedragen. Deelname is niet verplicht. Reeds gecontracteerde aanbidders die niet meedoen kunnen zodoende maximaal 10% van de totale financiële omvang mislopen.
140	Einde dienstverlening	Document - werkafsprakenboek ZOU 2027 – Par. 19.8 – Bladzijde 16 - VRAAG: Artikel 19.8 stelt dat zelfs een tijdelijke onderbreking (bijvoorbeeld door ziekenhuisopname, familiecrisis of detentie) alleen mogelijk is na overleg met SLT en moet worden gemarkeerd via een 307-bericht. Kan de opdrachtgever toelichten hoe dit uitvoerbaar is in situaties waarin snelle actie nodig is, en hoe wordt voorkomen dat opdrachtnemers onbedoeld declaratie- of nalevingsrisico's lopen wanneer SLT niet direct bereikbaar is?	Als dit in situaties voorkomt waarbij snel schakelen niet mogelijk is, dan dient aanbieder aan te tonen dat er wel actie is ondernomen. Eenzijdig en zonder overleg hulp inzetten en declareren is niet mogelijk. Tenzij er sprake is -of kan zijn- van no show.
141	Einde dienstverlening	Document - werkafsprakenboek ZOU 2027 – Par. 19.2 – Bladzijde 15 - VRAAG: Artikel 19.4 bepaalt dat opdrachtnemers in overleg moeten treden met de opdrachtgever als de cliënt niet meewerkt en de opdracht daardoor niet uitvoerbaar is. Kan de opdrachtgever verduidelijken welke bewijslast van de opdrachtnemer wordt verwacht om aan te tonen dat er sprake is van structurele niet-meewerking? En hoe wordt voorkomen dat opdrachtnemers langdurig verplicht worden door te gaan in fysiek onveilige of ethisch onverantwoorde situaties?	Elke stagnatie in het hulpverleningsproces dient te worden gemeld. De reden van stagnatie kan zijn dat een inwoner niet meewerkt. Het gaat hier niet om het aanleveren van bewijzen, maar een constatering dat er even opnieuw met elkaar geschakeld moet worden over een vervolg. Bij goed afwegen fysiek onveilige, of onverantwoorde situaties kan ook de hulp ingeroepen worden van de GGD
142	Einde dienstverlening	Document - werkafsprakenboek ZOU 2027 – Par. 19.2 – Bladzijde 15 - VRAAG: Artikel 19.2 bepaalt dat een cliënt zelfstandig kan verzoeken om de dienstverlening te beëindigen, waarna de opdrachtgever beoordeelt of dit "redelijk" is. Kan de opdrachtgever toelichten welke objectieve criteria worden gehanteerd bij deze beoordeling, zodat opdrachtnemers niet geconfronteerd worden met beëindigingen die voortkomen uit onttrekking aan zorg, weerstand, zorgmijding of externe beïnvloeding?	De cliënt is in principe niet verplicht de voorziening af te nemen, dus kan de inwoner/cliënt altijd de zorg stop zetten. Het lokale team zal via een evaluatie of contact met de cliënt navraag doen. Bij grote zorgen kan bemoeizorg ingezet worden
143	Evaluaties	Document - Werkafsprakenboek ZOU 2027 – Par. 16 – Bladzijde 14 - VRAAG: Artikel 16.2 verlangt dat opdrachtnemer bij elke verlengingsaanvraag expliciet motiveert waarom uitstroom nog niet mogelijk is en welke resultaten zijn behaald. Kan de opdrachtgever toelichten hoe wordt gewaarborgd dat deze bepaling rekening houdt met doelgroepkenmerken (zoals bemoeizorg, LVB, EPA of crisissensitieve cliënten), waarbij voortgang niet lineair of meetbaar is en uitstroom soms niet realistisch binnen de gestelde termijn?	De door u genoemde voorbeelden passen wellicht beter onder Wmo segment B. Zo niet, met een expliciete onderbouwing (en alleen dan), kan blijken dat er moet worden afgeweken van de norm. Dit wordt bepaald door de betreffende toegangsmedewerker.
144	Calamiteitenmelding	Document - Werkafsprakenboek ZOU 2027 – Par. 28 – Bladzijde 21 - VRAAG: Artikel 28 verplicht opdrachtnemers ook incidenten te melden die geen calamiteit zijn, maar "mogelijk maatschappelijke onrust of media-aandacht" kunnen veroorzaken. Kan de opdrachtgever toelichten hoe opdrachtnemers moeten bepalen wanneer hiervan sprake is, en hoe wordt voorkomen dat dit leidt tot structurele over-melding en onzekerheid over wat wel en niet als incident moet worden gemeld?	Dit vraagt inschatten, afwegen en vooral overleg. Iets wat misschien geen incident lijkt, kan grote gevolgen hebben. De toezichthouder (GGD) heeft geconstateerd dat er meer aandacht nodig is en roept op te melden. Wij vragen hier explicieter aandacht voor en hangen er meer gewicht aan. De meldingen worden actief gemonitord door de GGD, zij zijn bereikbaar voor vragen en ze zullen met de regio schakelen, als blijkt dat er nadere informatie nodig is. Dit moet onzekerheid wegnemen en proces van juist/tijdig melden verbeteren.
145	Juridische en financiële verantwoordelijkheid vóór de start	Betreft Werkafsprakenboek ZOU 2027 artikelen 11 en 19: Deze verplichten opdrachtnemers om altijd een warme overdracht te organiseren, ook wanneer de aanleiding ligt bij niet-meewerken, agressie, of escalatie rondom de cliënt. Kan de opdrachtgever bevestigen hoe deze verplichting in zulke situaties veilig en realistisch kan worden nagekomen, en welke uitzonderingen mogelijk zijn wanneer contact of overdracht risico's oplevert voor medewerkers?	Het is aan de aanbieder om hier invulling aan te geven.
146	Juridische en financiële verantwoordelijkheid vóór de start	Betreft Werkafsprakenboek ZOU 2027 artikel 12.4, blz 12: Deze verplicht opdrachtnemers om elke twee weken hun volledige beschikbaarheid in de beschikbaarheidswijzer te actualiseren. Kan de opdrachtgever toelichten hoe wordt geborgd dat deze verplichting niet leidt tot overmatige administratieve lasten	Om cliëntvraag te kunnen matchen aan zorgaanbiderscapaciteit zonder onnodige wachttijd moet de beschikbaarheid actueel gehouden worden. Dit betreft onderdeel van de eigen bedrijfsvoering van aanbieder en kan gezien worden als lastenverlichting omdat niet iedere individuele consultant contact hoeft op te nemen over beschikbaarheid maar deze informatie wordt ontsloten voor de vijf lokale toegangen.
147	Juridische en financiële verantwoordelijkheid vóór de start	Betreft Werkafsprakenboek ZOU 2027 artikel 12.4, blz 12: Deze verplicht dat dienstverlening binnen 6 weken start na opdrachtverlening. Kan de opdrachtgever toelichten hoe deze verplichting zich verhoudt tot structurele personeelsschaarste, complexe casuïstiek of beperkte regionale capaciteit? Is afwijking mogelijk wanneer opdrachtnemer aantoont dat opschalen binnen dit tijdsframe objectief niet haalbaar is?	Het doel van artikel 12.4 werkafsprakenboek is cliënten binnen een zo kort mogelijke doorlooptijd matchen aan een hulpverlener/hulpverlenende instantie. In de beschikbaarheidswijzer wordt door de aanbieder de huidige beschikbaarheid en evt. wachttijd aangegeven zodat cliënten daarop, ondersteund door het advies van consultant een passend aanbod kunnen selecteren. Wanneer daarbij sprake is van wachttijd, is het streven deze zo kort mogelijk te laten zijn. In voorkomende gevallen kan het echter zijn dat wachttijd oploopt boven de zes weken. Consulanten en contractmanagement kunnen hierover in gesprek treden met aanbidders.
148	Juridische en financiële verantwoordelijkheid vóór de start	Betreft Werkafsprakenboek ZOU 2027 artikel 12.3, blz 12: Tijdens de intake wordt pas beoordeeld of de opdrachtnemer passend is voor de cliënt. Toch legt artikel 12.3 een verantwoordelijkheid op vanaf de intake, ook als nog niet duidelijk is of opdrachtnemer geschikt is. Kan de opdrachtgever toelichten hoe wordt voorkomen dat opdrachtnemers verantwoordelijk worden gemaakt voor cliënten waarvoor zij uiteindelijk inhoudelijk niet passend blijken?	Ook al blijkt na de intake dat de hulp niet passend is, dan vrijwaart dit de aanbieder niet van zorgplicht > er is actie nodig om wel een passende hulp te vinden. Juist de informatie die bij de intake verkregen wordt, kan hierbij helpen om een betere match te vinden.

Ref.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
149	Juridische en financiële verantwoordelijkheid vóór de start	Betreft Werkafsprakenboek ZOU 2027 artikel 12.3, blz 12: Deze stelt dat opdrachtnemers tijdens de wachttijd "zo nodig overbruggingszorg" moeten leveren. Kan de opdrachtgever toelichten hoe deze inzet wordt bekostigd, gezien deze zorg intensief en crisisgevoelig kan zijn en niet declarabel is? En hoe wordt voorkomen dat opdrachtnemers verplicht worden om structureel onbetaalde zorg te leveren?	EW. In afstemming met toegang kan overbruggingszorg nodig zijn., bijvoorbeeld tot een andere wetgeving/organisatie of anderszins in stelling is gebracht. Goede afstemming voorkomt onbetaalde hulp. Zeker als dit structureel dreigt te worden vraagt dit goede monitoring . Bij het afstemmen wordt ook initiatief van de aanbieder zelf verwacht.
150	Juridische en financiële verantwoordelijkheid vóór de start	Betreft Werkafsprakenboek ZOU 2027 artikel 12.3, blz 12: Deze legt de volledige verantwoordelijkheid voor de cliënt bij opdrachtnemer in de periode tussen intake en start van de dienstverlening (wachttijd). Kan de opdrachtgever toelichten op welke wettelijke grondslag deze verantwoordelijkheid berust, en hoe wordt voorkomen dat opdrachtnemers aansprakelijk worden voor crises of escalaties die plaatsvinden in een periode waarin geen uren zijn toegekend en geen formele inzet mogelijk is?	Het artikel 12.3 ziet op de situatie dat er al wel een toewijzing naar de aanbieder is verstuurd. Het is aan de professional die de intake uitvoert en op de hoogte is van de huidige wachttijden om te bepalen of cliënt hierop kan wachten of dat er ander tussenliggend aanbod (binnen de eigen organisatie of een derde) ingezet moet worden om wachttijden op te vangen. Als er nog geen toewijzing heeft plaatsgevonden is de opdrachtnemer in principe niet verantwoordelijk.
151	Personeelsuitvraag	In Bijlage 6 wordt gevraagd een overzicht aan te leveren met per medewerker het hoogste relevante opleidingsniveau, de titel van de opleiding en de datum van het diploma, maar er wordt niet gevraagd om het uploaden of bijvoegen van de diploma's zelf. Kan de opdrachtgever bevestigen dat het invullen van deze personeelsuitvraag voldoende is als bewijs, en dat opdrachtnemers diploma's niet hoeven mee te leveren, tenzij dit eventueel later steekproefsgewijs wordt opgevraagd?	ja, dit kunnen wij bevestigen
152	Resultaatindicatoren	Betreft de overeenkomst artikel 1.15, blz 17: Hier staat dat na gunning een nulmeting wordt opgevraagd waarmee opdrachtgever de bijdrage van de opdrachtnemer aan de transformatiedoelen gaat volgen. Kan de opdrachtgever duidelijkheid verschaffen over hoe wordt omgegaan met situaties waarin de nulmeting niet representatief is, bijvoorbeeld bij beperkte instroom in de beginfase, bij overname van lopende trajecten, of wanneer de casemix sterk afwijkt van eerdere jaren, zodat opdrachtnemers niet worden benadeeld door factoren die buiten hun invloed liggen.	"Buiten hun invloed" is van belang bij de nulmeting, maar als bijvoorbeeld de matige instroom te relateren is naar het niet goed communiceren van beschikbaarheid, dan lag dit (toch) binnen de invloedssfeer. Dit wordt meegewogen, evenals de actie die wordt ondernomen om te werken aan de transformatie opdracht als omschreven in de inkoopkoers. Op clientniveau kan de opdracht feitelijk niet nieuw zijn: Resultaatindicatoren per transformatiedoel (bijv. "stabilisatie/verbetering zelfredzaamheid", "afschaling ondersteuning", "inzet sociaal netwerk" zijn sinds 1-1-2025 ook al van toepassing, maar hier wordt explicieter op gemeten.
153	Resultaatindicatoren	Betreft de overeenkomst artikel 1.15, blz 17: Hier staat dat na gunning een nulmeting wordt opgevraagd waarmee opdrachtgever de bijdrage van de opdrachtnemer aan de transformatiedoelen gaat volgen. Kan de opdrachtgever toelichten hoe de nulmeting op uniforme wijze wordt uitgevoerd en welke definities, meetmethoden en referentieperiodes hiervoor worden gebruikt, zodat resultaten tussen opdrachtnemers onderling eerlijk en vergelijkbaar worden vastgesteld?	De drie resultaatindicatoren die opgenomen zijn in de inkoopstukken zijn leidend. Eventueel later ontwikkelde indicatoren worden in samenspraak met aanbieders ontwikkeld en vastgesteld.
154	Stagiaires	Betreft de overeenkomst artikel 1.11.4, blz 15: Hier staat dat een stagiaire alleen ambulante begeleidingstaken mag uitvoeren wanneer een gekwalificeerde medewerker fysiek aanwezig is om direct te observeren, begeleiden en zo nodig corrigeren. Kan de opdrachtgever toelichten hoe deze eis praktisch moet worden ingevuld bij situaties waarin begeleidingstaken normaliter door één begeleider worden uitgevoerd, bijvoorbeeld bij korte huisbezoeken, onverwachte spoedvragen of situaties waar fysieke aanwezigheid van twee personen niet haalbaar of niet proportioneel is?	Het is aan de aanbieder om hier invulling aan te geven.
155	Betrekken sociaal netwerk	Betreft de overeenkomst artikel 1.21.1, blz 22: Kan de opdrachtgever toelichten hoe opdrachtnemers moeten voldoen aan artikel 1.21.1 in situaties waarin cliënten geen netwerk hebben, of waarin netwerkbetrokkenheid onveilig, onwenselijk of contraproductief is (bijv. bemoeizorg, dak-/thuisloosheid, huiselijk geweld, LVG-complex)?	het antwoord staat in artikel 1.20.1 blz 19 in de overeenkomst en een toelichting hierbij op blz 20
156	Niet-gecontracteerde inschrijvers	Betreft het inkoopdocument artikel 4.5.7, blz 26: Hier staat dat aanbieders die voldoen aan alle eisen en een voldoende score behalen, maar buiten het maximale aantal te contracteren opdrachtnemers vallen, worden opgenomen op een reservelijst die gedurende de gehele contractperiode geldig blijft. Kan de opdrachtgever toelichten of aanbieders op deze reservelijst gedurende de looptijd reeds organisatorische, personele of administratieve voorbereidingen moeten treffen, hoewel zij (nog) geen overeenkomst hebben? Kan de regio daarnaast bevestigen dat aanbieders op de reservelijst pas voorbereidingen hoeven te starten op het moment dat zij daadwerkelijk worden benaderd voor contractering, zodat geen onnodige kosten of verplichtingen ontstaan zolang zij nog niet gecontracteerd zijn."	Wij herkennen het door u gestelde niet in het Inkoopdocument Wmo segment A. Kunnen de betreffende verwijzing hier ook niet terugvinden. Deze vraag nemen wij niet in behandeling. U doelt hier waarschijnlijk op de aanbesteding Wmo segment B.
157	Plan van aanpak	Betreft het inkoopdocument artikel 4.4, blz 24: Hier staat dat het plan van aanpak minimaal één geanonimiseerde casus moet bevatten, maar tegelijkertijd gelden strikte vormvereisten: maximaal vier pagina's, maximaal 2000 woorden, geen bijlagen, en tekst in afbeeldingen telt mee. Kan de opdrachtgever toelichten welke mate van detail wordt verwacht in de casuïstiek, zodat deze voldoende beoordeelbaar is zonder dat dit ten koste gaat van de beperkte ruimte voor beantwoording van de overige gunningscriteria?	U kunt het gebruik van de casus beperkt houden.

Ref.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
158	Inkoopdoelstellingen	Betreft het inkoopdocument artikel 2.1.2, blz 8: Hier staat dat de regio verwacht dat aanbieders actief benaderbaar zijn voor lokale teams en dat consultatie bij complexe casussen onpartijdig en extern wordt georganiseerd, bijvoorbeeld via het CCE. 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? Hoe wordt deze consultatieverplichting vergoed wordt aan de aanbieders?	Complex is de inschatting van de consultant en maatwerk. De consultatieverplichting wordt, zoals omschreven in het artikel, gezien als onderdeel van de bedrijfsvoering en wordt niet apart vergoed.
159	Inkoopdoelstellingen	Betreft het inkoopdocument artikel 2.1.2, blz 8: Hier staat dat de regio verwacht dat aanbieders vanaf de start actief inzetten op netwerkversterking en waar mogelijk groepsaanbod ontwikkelen. Kan de opdrachtgever toelichten hoe wordt omgegaan met situaties waarin netwerkbetrokkenheid of groepsaanbod aantoonbaar niet passend of niet haalbaar is, en hoe wordt geborgd dat aanbieders hier niet op worden afgerekend?	Dit mag niet als 'nieuw' worden beschouwd; er geldt immers sinds 1-1-2025 dat wordt ingezet op eigen kracht, inzet netwerk en eigen sociale omgeving. Als er niet wordt uitgegaan van de gedachte dat elke inwoner een eigen plekje in de maatschappij verdient, binnen eigen mogelijkheden en grenzen, dan is de start al gedoemd te mislukken. Dit willen we voorkomen > zie inkoopkoers. Of iets aantoonbaar niet passend is, is naar inschatting van de consultant. Zij zullen dan ook een andere oplossing beschikken.
160	Inkoopdoelstellingen	Betreft het inkoopdocument artikel 2.1.2, blz 8: hier staat dat de regio verwacht dat aanbieders vanaf de start actief inzetten op netwerkversterking en waar mogelijk groepsaanbod ontwikkelen. Kan de opdrachtgever toelichten hoe wordt omgegaan met situaties waarin netwerkbetrokkenheid of groepsaanbod aantoonbaar niet passend of niet haalbaar is, en hoe wordt geborgd dat aanbieders hier niet op worden afgerekend?	Het antwoord op vraag 160 is gelijk aan dat van 159.
161	Resultaatindicatoren, ontwikkeling en vaststelling	Betreft de overeenkomst artikel 1.15, blz 17: Opdrachtgever noemt drie resultaatindicatoren die vanaf de start gelden, en geeft de regio de mogelijkheid om gedurende de looptijd aanvullende indicatoren vast te stellen. Kunt u toelichten op welke wijze aanbieders tijdig worden betrokken bij het ontwikkelen of wijzigen van deze indicatoren, hoe de regio beoordeelt of nieuwe indicatoren uitvoerbaar en proportioneel zijn, en hoe wordt voorkomen dat wijzigingen leiden tot extra administratieve lasten of andere verplichtingen die niet passen binnen de bestaande capaciteit en bekostiging?	Indien nodig en afhankelijk van de loop der dingen zal de regio de aanbieders betrekken bij eventuele aanvullende indicatoren. Onder artikel 1.15.2 staat omschreven hoe we dit uitvoeren. Bij overleg wordt ook de mate van uitvoerbaarheid en proportionaliteit meegenomen; het gesprek zal ook hierover gaan.
162	Wijze van monitoring	Betreft het inkoopdocument paragraaf 2.2.1, blz 14: Hier wordt verwezen naar "resultaatindicatoren", maar deze worden daar niet uitgewerkt. In de overeenkomst (artikel 1.15) worden drie indicatoren genoemd en wordt aangegeven dat gedurende de looptijd aanvullende indicatoren kunnen worden vastgesteld. Kunt u toelichten hoe aanbieders tijdig en volledig inzicht krijgen in alle resultaatindicatoren die voor hen gelden, hoe wordt bepaald welke indicatoren worden toegevoegd of gewijzigd, en op welke wijze wordt geborgd dat deze indicatoren uitvoerbaar, proportioneel en passend zijn voor de verschillende productgroepen binnen Wmo Segment A?	In 1.15.1 van de overeenkomst Segement A staan de indicatoren concreet uitgewerkt. In artikel 1.15.2 staat omschreven hoe dit wordt uitgevoerd en welke termijnen worden gehanteerd en hoe dit proces zal verlopen.
163	Pilots	Betreft inkoopdocument paragraaf 2.1.8, blz 12: Hier staat dat gemeenten tijdens de looptijd pilots en innovatie-initiatieven kunnen organiseren en dat een succesvolle pilot kan leiden tot aanpassing van de opdracht en overeenkomst. Kunt u toelichten welke waarborgen gelden voor aanbieders wanneer de uitkomst van een pilot leidt tot wijzigingen die substantieel effect kunnen hebben op de bedrijfsvoering (bijvoorbeeld in kosten, inzet, organisatie of risico's), en op welke wijze aanbieders inspraak hebben in de beoordeling van de pilot en in het bepalen of sprake is van 'succes', voordat dergelijke uitkomsten tot contractuele aanpassingen worden doorgevoerd?	Dit hangt van verschillende factoren af en vooral de vraag of er een behoefte wordt gesignaleerd wat niet met het al gecontracteerde aanbod in te vullen is en wat hiervoor nodig is m.b.t. ontwikkeling en innovatie. Het proces wat kan leiden tot inzet van een succesvolle ontwikkeling wordt op de daartoe geldende juiste manier in de markt gezet om transparantie en mededinging te waarborgen.
164	Bijlage 2 pagina 6 productenboek	In het Productenboek (Bijlage 2) wordt voor 'Begeleiding in groepsverband (02A07)' bepaald dat er maximaal 3 keer een no-show gedeclareerd mag worden per looptijd van de toewijzing. Bij groepsbegeleiding (waarbij wordt uitgegaan van 2 tot 6 deelnemers per begeleider) blijven de personele lasten echter ongewijzigd, ook wanneer een individuele deelnemer niet verschijnt. De inzet van medewerkers kan immers niet tussentijds worden gestopt of afgeschaald bij verminderde aanwezigheid binnen de groep. In de onderbouwing van de tarieven (Bijlage 3) wordt daarnaast expliciet vermeld dat no-show geen onderdeel is van de tariefopbouw. Dit betekent dat aanbieders bij een beperking van slechts 3 keer no-show een aanzienlijk financieel risico lopen, terwijl de kosten voor de groepsbegeleider volledig doorlopen. Bent u bereid om, gelet op deze vaste kostenstructuur en de transformatiedoelstelling naar meer groepsaanbod, het maximaal aantal te declareren no-shows voor groepsverband aanzienlijk te verruimen of volledig te laten vervallen?	De kostprijsberekening is uitgevoerd door HHM en als reëel beschouwd. Wij zijn niet voornemens om hier aanpassingen in te doen.

Ref.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
165	Bijlage 6 A toegestane opleidingen	Wij beseffen als aanbieder dat er afgelopen jaren fraude heeft plaatsgevonden rondom EVC's. Tegelijk zien we werknemers die zich ingespannen hebben om een EVC te halen en op een goed niveau hun werk uitvoeren. Bovendien zien we een uitdaging voor de arbeidsmarkt wanneer EVC's niet meer zijn toegestaan. Kan de Regio toelichten hoe wordt aangekeken tegen de inzet van EVC trajecten als gelijkwaardig aan diploma's op deze lijst?	De regio ziet een EVC diploma niet meer als geldig diploma. Wij verwijzen u naar het antwoord op vraag 1 en 4.
166	Bijlage 6 A toegestane opleidingen	Kan de regio toelichten wat zijn de eisen qua ondersteuning/diploma voor zij-instromers zijn?	zie inkoopdocument artikel 3.4
167	Bijlage 8	In de lijst met bijlagen wordt Bijlage 8 "Volmacht tekenbevoegdheid" genoemd. In het Inkoopdocument en in de bijbehorende Bijlage 12 (Checklist Wmo) wordt deze specifieke bijlage echter niet expliciet genoemd als een verplicht in te dienen bewijsstuk bij de aanmelding. Veel organisaties beschikken reeds over eigen, intern getekende volmachten of mandatenregelingen die juridisch dekkend zijn. Het opnieuw moeten invullen en ondertekenen van een specifiek format van de regio zorgt voor extra administratieve handelingen die niet bijdragen aan een grotere juridische zekerheid. Daarbij streven de regio en de aanbieders gezamenlijk naar het voorkomen van onnodige administratieve lasten. Wij verzoeken de regio om, ter voorkoming van extra administratieve lasten, akkoord te gaan met het indienen van een eigen (reeds bestaande) volmacht of mandatenregeling, mits deze dezelfde juridische waarborgen biedt als het format in Bijlage 8.	Wij gaan hiermee niet akkoord en verzoeken u het vaststaande format te gebruiken indien nodig.
168	Bijlage 5 en bijlage 12	In de conformiteitsverklaring (Bijlage 5) wordt bij een groot aantal eisen (onder andere nr. 8 tot en met 24) gevraagd om expliciet aan te vinken welke bewijsstukken worden meegeleverd. Tegelijkertijd wordt de aanbieder op grond van paragraaf 5.2 van het inkoopdocument verplicht om Bijlage 12 (Checklist Wmo) te gebruiken als integrale controlelijst voor exact dezelfde documenten. Het invullen van beide documenten met betrekking tot de bijgevoegde bewijsstukken is dubbelop en verhoogt de administratieve lastendruk. Aangezien de regio in het inkoopdocument expliciet streeft naar het voorkomen van onnodige administratieve lasten, doen wij het volgende voorstel: 1. Wij verzoeken de regio akkoord te gaan met de ingevulde Bijlage 5 voor de aanmelding en dat de aanvullende eis voor het indienen van een afzonderlijke checklist (Bijlage 12) te laten vervallen. 2. Zo nee, kan de regio toelichten welke meerwaarde het dubbel invullen van deze informatie biedt voor de beoordelingsprocedure?	Wij gaan niet akkoord met uw voorstel onder 1. Wij zijn van mening dat de checklist een juiste en complete inschrijving bevordert. Wij vragen de potentiële opdrachtgever via bijlage 5 Conformiteitsverklaring specifiek akkoord te gaan met onderdelen en die rechtsgeldig te ondertekenen, voor compleetheid zijn de bewijsmiddelen weergegeven. Bijlage 12 bevat een checklist die zeker niet volledig identiek is met de genoemde bewijsmiddelen in de conformiteitsverklaring. Bijvoorbeeld het inschrijfformulier (bijlage 1), Bijlage 4 (inschrijfformulier producten) en de conformiteitsverklaring zelf zijn opgenomen, die allen niet in de conformiteitsverklaring staan. Ook hebben wij de financiële bewijslast meer duidelijk gegeven binnen de checklist. Wij verzoeken tenslotte bij inschrijving het bewijsmiddel te nummeren conform het nummer van de checklist wat de compleetheidscheck bevordert. Wij zien dus meerwaarde, zeker gezien onze ervaringen in het verleden rondom incomplete/onvolledige inschrijvingen.
169	Inkoopdocument pagina 13	De regio erkent hybride teams als afzonderlijk aanbod voor de Wmo begeleiding. In de gehele opdracht zit een afschaal vraagstuk van zwaar naar licht. Wanneer is het volgens de regio een hybride team, waarin verschilt de hulpverlening in de kern van opdracht genoemd onder segment A en B en alle varianten van hulpverlening?	Het artikel omschrijft en onderscheid het hybride teams als volgt: "Het betreft een samenwerkingsverband van meerdere aanbieders die verschillende doelgroepen bedienen - waaronder ten minste één aanbieder actief in de sociale basis - dat gezamenlijk begeleiding levert. Het hybride team is een meer geformaliseerd concept rondom de samenwerking. In zijn algemeenheid vragen wij aan alle opdrachtnemers een samenwerking met andere partijen zonder dat dit geformaliseerd hoeft te worden. Centraal uitgangspunt is zoveel mogelijk inzet van, en waar mogelijk afschaling naar, de sociale basis. "
170	Inkoopdocument pagina 9	De regio stelt dat de toetredingsprocedure voor groepsgerichte begeleiding altijd open staat. Kan de aanbieder er vanuit gaan dat er met de gecontracteerde aanbieders wordt overlegd welk aanbod zij kunnen leveren dat gewenst is en indien dat niet mogelijk is dat de toetreding dan gerechtvaardigd is?	Ja, mits de focus gericht is op het aanbieden van groepsaanbod in situaties waarbij dat WEL mogelijk is.
171	inkoopdocument pagina 8	De regio stelt dat er gebruik gemaakt kan worden van de expertise van de CCE bij complexe problematiek; op de website van de CCE staat geen aanbod specifiek voor de WMO, enkel voor de WLZ-gerelateerde zorg. Kan de regio uitleggen waarom deze passage is opgenomen?	CCE zelf geeft aan dat iedereen een aanvraag kan doen, bijvoorbeeld wijkteamsmedewerkers van de gemeente. Wij herkennen dus niet wat hier gezegd wordt
172	Overeenkomst artikel 1.23.1	In artikel 1.24.1 van de overeenkomst wordt gesteld dat de verhuur van woonruimte niet mag zijn gekoppeld aan een indicatie voor een 'Wmo-maatwerkvoorziening' of een 'tweedelijnsvoorziening jeugdhulp'. Kan de Regio toelichten wat de motivatie hiervoor is?	Voor de ambulante begeleiding waar het in deze inkoop om gaat, vinden de gemeenten het niet wenselijk dat wonen en zorg gekoppeld zijn. Door de beperkte doorstrommogelijkheden op de woningmarkt en financiële risico's voor aanbieders bij afschaling zorg (wat hier de bedoeling is), zien de gemeenten risico's in de combinatie wonen en zorg. De focus moet liggen op het bieden van ondersteuning. Staat ook in toelichting in de overeenkomst (na 1.23.4)

Ref.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
173	Overeenkomst artikel 1.19	<p>In artikel 1.20.1 van de overeenkomst is bepaald dat de opdrachtgever ontwikkelopdrachten "kan verstrekken" aan de opdrachtnemer. De huidige formulering wekt de indruk dat dit een eenzijdige bevoegdheid van de opdrachtgever is om nieuwe verplichtingen op te leggen. Een ontwikkelopdracht omvat echter volgens artikel 1.19.2 substantiële afspraken over onder andere financiering, kwantitatieve en kwalitatieve resultaatdoelen en de inzet van personeel. Dergelijke afspraken hebben een impact op de bedrijfsvoering en de inzet van middelen, en vereisen naar hun aard een gezamenlijk besluit van beide contractpartijen om tot een werkbare uitvoering te komen. Voor de rechtszekerheid van de aanbieder is het van belang dat de totstandkoming van een ontwikkelopdracht expliciet gebaseerd is op consensus tussen beide partijen.</p> <p>Wij verzoeken de regio te bevestigen dat een ontwikkelopdracht zoals bedoeld in artikel 1.19 uitsluitend tot stand komt na wederzijdse schriftelijke instemming van zowel de opdrachtgever als de opdrachtnemer. En verzoeken de regio de tekst hier op aan te passen.</p>	Akkoord, zie ook ons antwoord op vraag 123
174	Overeenkomst artikel 1.15.2	<p>In artikel 1.15.2 is bepaald dat de regio nieuwe resultaatindicatoren uiterlijk vier weken voor inwerkingtreding voorlegt aan de aanbieder. Tegelijkertijd krijgt de aanbieder in hetzelfde artikel vier weken de tijd om hierop te reageren.</p> <p>Deze termijnen overlappen elkaar volledig, waardoor de regio bij een reactie op de uiterste termijn geen enkele tijd heeft om deze reactie te beoordelen of de indicatoren aan te passen vóór de inwerkingtreding. Bovendien is een termijn van vier weken voor inwerkingtreding zeer kort voor aanbieders om hun registratieprocessen en IT-systemen aan te passen aan nieuwe indicatoren.</p> <p>Wij verzoeken de regio om artikel 1.15.2 aan te passen, zodanig dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De regio de voorgestelde indicatoren uiterlijk acht weken (of twee kalendermaanden) voor inwerkingtreding schriftelijk voorlegt en in het geval van grote impact de ingangsdatum in overleg met alle partijen vaststelt? 2. De regio na ontvangst van de reactie van de aanbieder minimaal twee weken de tijd neemt voor de beoordeling en definitieve vaststelling, zodat er voor alle partijen een redelijke implementatietermijn resteert. 	De potentiële opdrachtgever doet een suggestie waarin de gemeenten zich kunnen vinden. We passen aan naar haalbare termijnen zoals voorgesteld.
175	Overeenkomst, bestedingsruimte	<p>In de tekst van de overeenkomst wordt de introductie van een bestedingsruimte op verschillende wijzen geformuleerd. In artikel 1.4.1 en 1.5.1 wordt gesproken over een bevoegdheid van de opdrachtgever ("kan besluiten" en "mag invoeren"). Dit suggereert dat er bij aanvang van de overeenkomst niet noodzakelijkerwijs een bestedingsruimte geldt.</p> <p>Echter, de artikelen 1.5.2 en 1.5.4 zijn dwingend geformuleerd en stellen dat de opdrachtgever de bestedingsruimte "jaarlijks vaststelt" en de hoogte ervan "jaarlijks bepaalt". Dit wekt de indruk dat een bestedingsruimte een vast, jaarlijks terugkerend onderdeel van de uitvoering is.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wij verzoeken de regio te verduidelijken of er bij de start van de overeenkomst (1 januari 2027) direct een bestedingsruimte van toepassing is voor alle aanbieders, of dat dit een instrument is dat pas na een besluit conform artikel 1.4.1 wordt geactiveerd. 2. Wij verzoeken de regio om de tekst in hoofdstuk 1.5 consistent te maken met de optionele aard zoals beschreven in artikel 1.4.1, door in 1.5.2 en 1.5.4 toe te voegen: "Indien de opdrachtgever gebruikmaakt van de bevoegdheid om een bestedingsruimte in te voeren..." 	Dat klopt, er geldt bij de start van de overeenkomst geen bestedingsruimte per aanbieder, echter de gemeenten willen een 'mogelijkheid' hebben om dit tijdens de looptijd van 6 jaar te wijzigen. Dit zal volgens de gestelde voorwaarden in artikel 1.5 van de overeenkomst dan plaatsvinden. Dit zal, als dit ingevoerd gaat worden, ruim van tevoren met de opdrachtnemers gecommuniceerd worden, met de dan geldende moverende redenen. De door u gevraagde afweging kunnen wij van tevoren niet aangeven.
176	Overeenkomst, bestedingsruimte	In artikel 1.4.1 en artikel 1.5 van de overeenkomst wordt de mogelijkheid beschreven voor de opdrachtgever om een bestedingsruimte (omzetplafond) in te voeren. Hoewel artikel 1.5.4 de factoren noemt voor het bepalen van de hoogte van deze ruimte, ontbreekt een toelichting op de aanleiding of de redenen waarom de gemeente hiertoe zou besluiten. Kunt u nader specificeren in welke situaties of bij welke signalen de gemeenten voornemens zijn dit instrument in te zetten?	Wij verwijzen u naar de vraag met ref. 175.

Ref.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
177	Artikel 1.4	<p>In artikel 1.4.1 van de overeenkomst wordt aan de Opdrachtgever de bevoegdheid verleend om de overeenkomst tussentijds te wijzigen na overleg met de Opdrachtnemer. Deze bevoegdheid lijkt nagenoeg onbegrensd, aangezien er geen objectieve criteria of beperkingen worden genoemd waaraan een dergelijke wijziging moet voldoen. Indien de Opdrachtnemer een wijziging niet kan accepteren, wordt dit volgens artikel 1.4.2 aangemerkt als een opzegging van de overeenkomst, waarbij volgens artikel 1.4.3 geen schade of kosten worden vergoed.</p> <p>Dit legt een aanzienlijk en eenzijdig financieel en operationeel risico bij de aanbieder, wat de contractuele balans verstoort. Kunt u toelichten waarom deze wijzigingsbevoegdheid niet nader is geclausuleerd (bijvoorbeeld tot wijzigingen die de aard van de opdracht niet wezenlijk veranderen) en bent u bereid de tekst aan te passen zodat de aanbieder niet gedwongen wordt een eenzijdige wijziging te accepteren op straffe van onbetaalde contractbeëindiging?</p>	<p>De regio begrijpt de zorgen van de inschrijver. Naar aanleiding van deze vraag heeft de regio besloten de tekst van artikel 1.4.1 te verduidelijken. De aangepaste tekst luidt:</p> <p>"Opdrachtgever mag de overeenkomst tussentijds wijzigen na overleg met Opdrachtnemer. De wijzigingsbevoegdheid ziet op aanpassingen van tarieven, contractuele voorwaarden en productbeschrijvingen alsmede het toevoegen van diensten. Deze wijzigingsbevoegdheid komt boven op de mogelijkheden in artikel 3.22, 3.25, 3.29.2 en 3.30."</p> <p>De overige bepalingen van artikel 1.4 blijven ongewijzigd.</p> <p>Ten aanzien van de vrees dat de bevoegdheid de aard van de opdracht wezenlijk zou kunnen wijzigen merkt de regio het volgende op. Deze procedure betreft een toelatingsprocedure (open house), waarop de Aanbestedingswet en de daarin opgenomen strenge aanbestedingsrechtelijke norm voor wezenlijke wijzigingen niet van toepassing zijn. Daarbij geldt uiteraard dat de regio als bestuursorgaan bij de uitoefening van de wijzigingsbevoegdheid steeds gebonden blijft aan de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, waaronder het evenredigheidsbeginsel, het zorgvuldigheidsbeginsel en het gelijkheidsbeginsel. Wijzigingen worden dan ook slechts doorgevoerd voor zover deze in redelijke verhouding staan tot het nagestreefde doel en gelijkelijk worden toegepast op alle gecontracteerde aanbieders.</p>
178	Overeenkomst artikel 1.3.4	<p>In artikel 1.3.4 van de conceptovereenkomst staat vermeld dat de opdrachtnemer de overeenkomst tussentijds kan opzeggen met een opzegtermijn van 12 maanden, mits de opzegging 'deugdelijk is gemotiveerd'. Kunt u nader toelichten aan welke criteria een dergelijke motivatie moet voldoen om als 'deugdelijk' te worden aangemerkt?</p> <p>Worden hierbij bijvoorbeeld specifieke bedrijfseconomische of organisatorische redenen verwacht, en op welke wijze en door wie wordt de deugdelijkheid van deze motivatie getoetst?</p>	<p>Nee, dit ligt aan de situatie. Bedrijfseconomische of organisatorische redenen kunnen een rol spelen in de motivering. Dit wordt door opdrachtgever getoetst.</p>
179	Overeenkomst artikel 1.3.4	<p>In paragraaf 2.3.6 van het inkoopdocument rechtvaardigt de regio een looptijd van de overeenkomst die langer is dan 48 maanden (uiteindelijk 6 jaar conform artikel 1.3.1) met de expliciete reden dat een 'meerjarige transformatiebeweging' meerjarige contracten vereist.</p> <p>Echter, in artikel 1.3.4 van de overeenkomst behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om de overeenkomst te allen tijde tussentijds schriftelijk op te zeggen met een opzegtermijn van slechts zes maanden, zonder dat hiervoor een specifieke motiveringsplicht voor de opdrachtgever is opgenomen.</p> <p>Deze ruime en eenzijdige opzeggingsbevoegdheid creëert een mate van onzekerheid en financiële onvoorspelbaarheid voor aanbieders. Dit staat haaks op de noodzakelijke stabiliteit en continuïteit die de regio zelf als essentieel bestempelt voor de beoogde transformatie. Een aanbieder kan immers niet optimaal investeren in een meerjarige beweging als de relatie op elk moment zonder opgaf van reden door de opdrachtgever kan worden beëindigd.</p> <p>Is de opdrachtgever bereid om artikel 1.3.4 van de overeenkomst aan te passen, zodanig dat er voor de opdrachtgever een motiveringsplicht wordt toegevoegd, waarbij opzegging alleen mogelijk is op basis van objectieve gronden?</p>	<p>Artikel 1.3.4 is een artikel vanuit de contractstandaarden en we verwijzen u naar pagina 1 'noot voor de lezer'. Aanpassing is derhalve niet mogelijk. Wij zien echter dat u refereert naar dit standaard artikel 1.3.4. waarin de artikelen genoemd worden waarbinnen de Opdrachtgever als ook de Opdrachtnemer de overeenkomst kan opzeggen. Beide hebben een termijn van 12 maanden.</p>
180	Overeenkomst pagina 8, artikel 1.2	<p>In artikel 1.2 van de overeenkomst wordt de hiërarchie van de contractdocumenten bepaald. Het valt op dat onder punt 4.3 ("De aanmelding van de Jeugdhulpaanbieder") alle bijlagen en bewijsstukken (zoals het inschrijfformulier, de Bibob-verklaring en de jaarrekening) zeer gedetailleerd en individueel worden opgesomd.</p> <p>Echter, onder punt 4.1 wordt volstaan met de algemene term ""Het inkoopdocument en de bijlagen"", zonder deze bijlagen (zoals het Productenboek, de Uniforme Administratieve Voorwaarden of het Afwegingskader) bij naam te noemen. Voor een consistente en rechtszekere overeenkomst is het van belang dat ook de bijlagen van de zijde van de opdrachtgever expliciet worden gespecificeerd, zodat er geen discussie kan ontstaan over de vraag welke versies of specifieke documenten integraal onderdeel uitmaken van de overeenkomst.</p> <p>Om de balans en gelijkheid in de overeenkomst te herstellen en de rechtszekerheid te vergroten, verzoeken wij de regio om voor één van de volgende twee opties te kiezen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Volledige specificatie: Ook onder punt 4.1 alle specifieke bijlagen van het inkoopdocument (zoals het Productenboek, de UAV en het Werkafsprakenboek) expliciet bij naam noemen; óf 2. Algemene verwijzing: Onder punt 4.3 de gedetailleerde lijst van individuele bewijsstukken schrappen en, analoog aan punt 4.1, volstaan met een algemene verwijzing naar "De aanmelding van de Jeugdhulpaanbieder en de daarbij behorende bijlage". 	<p>De documenten worden op dit punt aangepast.</p> <p>Ten aanzien van de hiërarchische volgorde in artikel 1.2 geldt het volgende:</p> <p>Punt 4.1: Inkoopdocument en bijlagen: de bijlagen van het inkoopdocument kennen onderling geen strikte hiërarchische volgorde, met één uitzondering: het Productenboek (bijlage 2) prevaleert boven het Werkafsprakenboek (bijlage 11) bij tegenstrijdigheden. De overige bijlagen bij het inkoopdocument hebben geen onderlinge rangorde.</p> <p>Punt 4.3: Aanmelding van de jeugdhulpaanbieder: de documenten 1 t/m 4 (inschrijfformulier, conformiteitsverklaring, productenblad en plan van aanpak) kennen een hiërarchische volgorde in de zin dat zij de kern van de aanmelding vormen en bij tegenstrijdigheden de overige bijlagen voorgaan. De overige bijlagen onder punt 5 hebben onderling geen hiërarchische volgorde.</p> <p>De tekst van artikel 1.2 van de overeenkomst wordt dienovereenkomstig verduidelijkt.</p>

Ref.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
181	Inkoopdocument	<p>Door het gehele inkoopdocument (o.a. in hoofdstuk 4) worden de termen 'verzoek tot deelneming' en 'inschrijving' wisselend gebruikt. Bovendien wekt paragraaf 4.3 en de verwijzing naar een 'selectie- of gunningsbeslissing' in 4.10.3 de indruk dat er sprake is van een twee-fasen-procedure (niet-openbaar). Tegelijkertijd kent de planning slechts één uiterste termijn voor indiening op 14 juni 2026.</p> <p>* Kunt u bevestigen dat deze aanbesteding een openbare procedure (één fase) betreft waarbij alle documenten (UEA, bewijsmiddelen én het plan van aanpak) gelijktijdig op 14 juni 2026 moeten worden ingediend en dat dat een inschrijving betreft?</p> <p>* Zo ja, bent u bereid het inkoopdocument op dit punt aan te passen op termen die wijzen op een voorafgaande selectiefase en een selectiebesluit die wijzen op een voorafgaande selectiefase en een selectiebesluit, om juridische onduidelijkheid over de indiening en rechtsbescherming te voorkomen?</p>	Er is sprake van een toelatingsprocedure (open house) met één aanmeldmoment. Wij passen dit waar nodig aan.
182	Inkoopdocument	In het inkoopdocument worden de termen 'perceel' en 'product' wisselend gebruikt. In paragraaf 2.1.5 worden de verschillende producten als percelen geïntroduceerd, terwijl de aankondiging op TenderNed slechts melding maakt van één enkel perceel (LOT-0000) voor Segment A. Daarnaast vermeldt paragraaf 4.1 dat er 'per perceel' een overeenkomst wordt afgesloten. Kunt u bevestigen dat er in deze procedure geen sprake is van meerdere percelen maar enkel van verschillende producten binnen één segment, en de tekst in paragraaf 4.1 (en elders waar relevant) hierop corrigeren?	ja, wij zullen het woord perceel/percelen in product/producten wijzigen
183	Inkoopdocument pagina 25	Hier staat beschreven dat de documenten een "natte" handtekening moeten hebben en ingescand moet zijn, terwijl er elders over rechtsgeldige ondertekening wordt gesproken. In de laatste bullet wordt gesproken over digitale ondertekening. Digitale ondertekening via Validsign of Docusign voldoet aan de Europese en Nederlandse wetgeving (eIDAS-verordening en Burgerlijk Wetboek) en is daarmee juridisch rechtsgeldig. Kan de gemeente bevestigen dat een digitale ondertekening via Validsign of Docusign wordt beschouwd als rechtsgeldig ondertekend binnen het kader van deze aanbesteding en dat er dus ook geen scan hoeft te worden ingediend?	Het klopt dat u kunt kiezen tussen ondertekening met een "natte" handtekening of digitale ondertekening. Indien u kiest voor digitale ondertekening, dient gebruik te worden gemaakt van software die een rechtsgeldige elektronische handtekening oplevert, waarbij de authenticiteit van de ondertekenaar en de integriteit van het document voldoende zijn geborgd. Opdrachtgever schrijft geen specifieke software voor. Voorbeelden van gangbare oplossingen zijn onder meer DocuSign, Adobe Sign of vergelijkbare tools die voldoen aan de eIDAS-verordening (bij voorkeur een geavanceerde of gekwalificeerde elektronische handtekening). Het is de verantwoordelijkheid van inschrijver om ervoor te zorgen dat de gebruikte ondertekeningsmethode juridisch geldig is en verifieerbaar kan worden aangeleverd.
184	Inkoopdocument onder 3.4 eis 2, 5, 7	In paragraaf 3.4 van het inkoopdocument (Geschiktheidseisen) wordt bij de eisen 2, 5 en 7 verwezen naar termen als 'jeugdhulp', het 'Kwaliteitskader Jeugd' en 'Jeugdhulp Ambulant'. Kunt u bevestigen dat dit een verschrijving is, aangezien deze aanbesteding uitsluitend betrekking heeft op Wmo, en kunt u de tekst in deze paragraaf dienovereenkomstig corrigeren naar de juiste Wmo-terminologie?	Dit is inderdaad een verschrijving, wij passen dit aan.
185	Inkoopdocument pagina 20 onder 3.4 + Bijlage 6	<p>In paragraaf 3.4 (Geschiktheidseis 4) van het inkoopdocument en in de conformiteitsverklaring (Bijlage 5, nr. 19) wordt gevraagd om een "ondertekend overzicht van de personeelsleden" inclusief namen, kwalificaties, beroepsregistraties en de afgifte datum van de VOG. Dit gaat ook onderdeel uitmaken van de overeenkomst. Echter, in de officiële TenderNed-aankondiging (sectie 5.1.6) staat expliciet vermeld dat het vermelden van namen en beroepskwalificaties van het personeel ""Niet vereist"" is</p> <p>Het opvragen van tot de persoon herleidbare gegevens reeds in de inschrijffase roept bovendien vragen op in het kader van de geldende privacywetgeving (AVG). Aangezien de regio in het inkoopdocument ook expliciet streeft naar het voorkomen van onnodige administratieve lasten, lijkt een geanonimiseerd overzicht in deze fase passender. De geschiktheid van een organisatie kan immers ook worden aangetoond middels een overzicht van kwalificaties binnen het team (bijv. ""Team X beschikt over x aantal SKJ-geregistreerde professionals"") zonder direct persoonsgegevens te hoeven delen.</p> <p>* Kan de regio toelichten waarom in het inkoopdocument om specifieke personeelsgegevens wordt gevraagd, terwijl de officiële aankondiging op TenderNed aangeeft dat dit niet vereist is?</p> <p>* Is de regio bereid om, mede in het licht van de AVG en het beperken van administratieve lasten, de eis aan te passen zodat een geanonimiseerd overzicht van kwalificaties en registraties volstaat voor de aanmelding?</p>	zie ook de antwoorden op de vragen 49, 102 en 103

Ref.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
186	Inkoopdocument pagina 19 onder 2	<p>In de aanbestedingsstukken wordt een officieel NEN 7510-certificaat als harde eis gesteld. Hoewel inschrijver het belang van deze norm onderschrijft en reeds conform de richtlijnen van informatiebeveiliging in de zorg werkt, stelt de relevante wetgeving (AVG/Wmo/Jeugdwet) nergens een formele certificering verplicht. De wettelijke plicht ziet enkel op het aantoonbaar op orde hebben van de informatiebeveiliging conform de norm.</p> <p>Door het bezit van een certificaat als harde eis bij inschrijving te stellen, hanteert de aanbestedende dienst een striktere norm dan de wetgever, wat de marktwerking onnodig beperkt. Daarbij worden bekwame partijen die hun informatiebeveiliging hoogwaardig hebben ingericht maar (nog) niet het formele traject van externe certificering hebben doorlopen, onnodig uitgesloten. Dit is in strijd met het proportionaliteitsbeginsel en het streven naar maximale marktwerking.</p> <p>Is de regio, in het kader van de Gids Proportionaliteit, bereid deze eis te wijzigen naar een contractuele resultaatverplichting waarbij het certificaat uiterlijk 24 maanden na de start van de overeenkomst wordt overlegd?</p> <p>Indien de aanbestedende dienst niet bereid is deze eis te wijzigen naar een contractuele resultaatverplichting met een ingroeietermijn van 24 maanden, verzoekt Inschrijver de regio om een gedetailleerde toelichting op de volgende punten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rechtsgrondslag: Op basis van welke specifieke wet- of regelgeving acht de regio een formele certificering bij inschrijving noodzakelijk? 2. Proportionaliteit: Hoe verhoudt deze harde eis zich tot de Gids Proportionaliteit, aangezien hiermee kwalitatief goede aanbieders die feitelijk 'in control' zijn worden uitgesloten van deelname? 3. Continuïteit: Hoe heeft de regio getoetst dat het handhaven van deze uitsluitingsgrond de marktwerking en de continuïteit van zorg in de regio niet onnodig in gevaar brengt? 4. Op welke specifieke rechtsgrondslag baseert de regio een formele certificeringsplicht die verder gaat dan de normkaders? 	
187	Inkoopdocument pagina 15 onder 2.3.5	De aanbieder moet verklaren de voorwaarden te hebben ontvangen en ermee akkoord te gaan. De voorwaarden zijn echter niet meegepubliceerd in de aanbesteding. Wij verzoeken de Regio deze alsnog te publiceren.	Wij zullen alsnog de inkoopvoorwaarden VNG publiceren
188	Inkoopdocument pagina 15 onder 2.3.4.	<p>In paragraaf 2.3.4 van het inkoopdocument wordt gesteld dat een overeenkomst wordt gesloten met de partij die aan de procedure mag meedoen én de 'toetredingsfase' succesvol afrondt. Dit suggereert een procedure met meerdere fasen. Dit lijkt in tegenspraak met dat er slechts één uiterste termijn voor indiening wordt genoemd (14 juni 2026), en met paragraaf 4.5.6, waarin een maximumaantal te contracteren aanbieders per perceel is vastgesteld.</p> <p>Kunt u bevestigen dat er geen sprake is van een afzonderlijke toetredingsfase, maar dat de gehele beoordeling (uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen én gunningscriteria) in één aaneengesloten fase plaatsvindt na de sluitingsdatum van 14 juni 2026?</p>	De procedure bestaat uit de inschrijving waarbij conform paragraaf 3.3. verwezen wordt naar bijlage 12 en de daarin genoemde bewijslast. De inschrijving met als uiterste datum 14 juni 2026 moet volledig en compleet zijn. Er is inderdaad geen afzonderlijke toetredingsfase. Vervolgens is er een toelatingsprocedure zoals vermeldt in paragraaf 4.1, de beoordelingsfase. Wij zullen dit aanpassen zodat er sprake is van één fase en één aanmeldingmoment. De verwijzing naar paragraaf 4.5.6 over maximum aantal aanbieders zien wij niet terug in het inkoopdocument Wmo segment A. Dus het door u aangekaarte tegenspraak kunnen wij niet plaatsen.

Ref.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
189	Vragen tbv 1e vragenronde	<p>Nvl: Is het mogelijk om in te schrijven op deelgemeenten van de Utrechtse Heuvelrug?</p> <p>We verwachten van Potentiële opdrachtnemers dat zij integraal werken</p> <p>Nvl: Wat zijn de concrete verwachtingen van de gemeente op het gebied van integraal werken en de verschillende leef milieus van de zorgvrager?</p> <p>Vanaf 2027 20% minder instroom in aanvullende (gecontracteerde) zorg, oplopend tot meer dan een halvering van het aantal inwoners dat aanvullende hulp ontvangt in 2030.</p> <p>Nvl: wie gaat afnemen? Gaat de gemeente minder Wmo aannemen vanuit aanvraag van burger?</p> <p>Nvl: Wat zijn de verwachtingen van de gemeente welke rol de zorgaanbieders hierin moeten spelen?</p> <p>Actief samenwerken met partijen uit het welzijnsdomein en de lokale teams</p> <p>Nvl: Wat zijn de concrete verwachtingen van de gemeente op het gebied van actief samenwerken met partijen uit het welzijnsdomein en de lokale teams?</p> <p>Nvl: Hoe past het actief samenwerken in de tariefstelling van tarieven per uur?</p> <p>De regio wil bereiken dat indicaties voor ondersteuning korter en flexibeler worden</p> <p>Nvl: Wat betekent korter en flexibeler.</p> <p>Nvl: Waarom is dit een doelstelling.</p> <p>Nvl: Hoe denkt de gemeente over doelmatige inzet van zorg. Dat wat de client nodig heeft. Nvl: Waarom niet vaker evalueren hoe het gaat en of afschaling of opbouw nodig is. Dat draagt bij aan concrete oplossingen voor de kwetsbare burger en wat zij nodig hebben. Meer betrokkenheid door de financier op inhoud van de ontwikkeling van de client.</p> <p>Nvl: Wat betekent het concreet dat indicaties van zorgvragers voor ondersteuning korter en flexibeler worden?</p> <p>Nvl: Kortere en flexibeler: betekent dit meer differentiatie van verschillende zorgdomeinen? Wordt de indicatie waar nu bijvoorbeeld 2 uur ondersteuning beschikt is, afgeschaald naar 1 uur?</p> <p>Regelmatige evaluaties</p> <p>Nvl: met wie zijn de evaluaties, wie plant deze afspraken?</p> <p>Nvl: Is afschalen een doel op zich? Hoe geldt dit voor de client die gelijke of meer ondersteuning nodig heeft?</p> <p>Opdrachtnemer houdt in de gaten of doorstromen naar WLZ zorg passend is.</p> <p>Nvl: Is de gemeente er zich van bewust dat opdrachtnemer slechts een advies kan geven voor doorstroom naar de Wlz en dat de gemeente hier ook een zorgplicht heeft?</p> <p>De potentiële opdrachtnemer voldoet aan de eisen van de norm van verantwoorde werktoedeling zoals omschreven in het Kwaliteitskader Jeugd.</p> <p>Nvl: als je niet inschrijft voor Jeugdwet geldt dit dan ook?</p>	<p>Wij interpreteren dat u bedoelt de verschillende kernen (7) binnen de gemeente Utrechtse Heuvelrug. Nee, het is alleen mogelijk om voor een hele gemeente met de daaronder vallende kernen in te schrijven. De diverse inkoopdocumenten schetsen een beeld van wat wij van integraal werken verwachten. We streven naar een afname van het aantal individuele maatwerkoplossingen. Wij verwachten dat aanbieders de transitie die in de inkoopdocumenten omarmen.</p>
190	Raamovereenkomst 1.16.1, hoofd- en onderaanneming	<p>Bij onze zorgcoöperatie worden de intake (a) en het bespreken van het zorgplan (c) verzorgd door het lid waar de client ook feitelijk in zorg is / gaat komen. Dit is een logische manier van werken die in de praktijk van onze contracten met gemeenten nergens tot bezwaren leidt. Sterker nog: toegangsmedewerkers vinden het juist prettig om cliënten direct aan te melden bij een lokaal lid zodat ze samen met client kunnen kiezen voor een goede locatie, o.a. qua expertise en lokale verbondenheid. Daarnaast geeft deze werkwijze direct contact tussen het zorgverlenende team en ouders / mantelzorgers / sociale omgeving.</p> <p>a)Doelt u met deze regeling voor 'bemiddelingsbureaus' niet op zorgcoöperaties?</p> <p>b)Kunt u beargumenteren waarom deze stevige ingreep in de wijze waarop een deel van de zorgorganisaties zich organiseren noodzakelijk is? Welk probleem wordt hier opgelost?</p>	<p>De leden van een coöperatie kunnen zich afzonderlijk inschrijven als hoofdaanbieder (potentiële opdrachtnemer). De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg en dit moet toetsbaar zijn. Als een hoofdaanbieder (potentiële opdrachtnemer) alleen een paraplu vormt door middel van een kwaliteitscertificaat en het doen van de administratie, kunnen de gemeenten onvoldoende garant staan voor de daadwerkelijke kwaliteit van zorg en ondersteuning. De gemeenten hebben namelijk geen overeenkomst met de afzonderlijke leden. Door het verlichte regime rondom het begrip onderaannemer (zie artikel 1.9 overeenkomst) waarbij voor de ZZP-er geen schriftelijke toestemming meer nodig is, willen wij eisen in onze overeenkomst met een hoofdaanbieder (potentiële opdrachtnemer) strakker inregelen.</p>
191	Raamovereenkomst 1.16.3, steekproeven onderaannemers	<p>a)Geschiktheidseisen zijn van toepassing op hoofdaannemers (zoals u ook schrijft), niet op onderaannemers. Op welke eisen doelt u hier en welke stukken kan opdrachtgever precies opvragen?</p> <p>b)Een reactietermijn van 10 werkdagen is voor veel bewijsmiddelen vele malen korter dan de aanvraagtermijn, bijvoorbeeld voor zaken die bij Justis moeten worden opgevraagd. Kan de opdrachtgever hier rekening mee houden?</p>	<p>Vraag a: Wij verwijzen u naar het Inkoopdocument paragraaf 3.4 tot en met 3.6. Deze zijn wel van toepassing op onderaannemers. Vraag b: Wij vragen via de UEA, inschrijfformulier als ook het quick scan formulier (met verplicht KvK uittreksel) de onderaannemers op die u vanaf 1 januari 2027 gaat inzetten. Voor de inzet van ZZP-ers hoeft bij de gemeente geen schriftelijke toestemming worden gevraagd, echter verstrekt u wel bij het formulier quickscan een KvK uittreksel van de ZZP-er als onderaannemer. Wij verwijzen u tevens naar de inleiding bovenin bijlage 5 conformiteitsverklaring. Voor eventuele steekproeven bij de beoordeling inschrijving per 1 januari 2027 gaan wij ervan uit dat u deze bewijslast voor de onderaannemers reeds in uw bedrijfsvoering heeft.</p>
192	Lijst toegestane opleidingen Wmo	<p>In de lijst van toegestane opleidingen WMO staat verzorgende (IG) (incl BIG Registratie) Een verzorgende is niet BIG geregistreerd. Wat wordt hier bedoeld?</p>	<p>Klopt, moet aangepast worden</p>

Ref.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
193	Geschiktheidseisen	Opdrachtgever vraagt om een overzicht van personeelsleden die de hulp en ondersteuning gaan leveren, de kwalificaties en resitraties en de administratie van VOG's. Acht opdrachtgever het noodzakelijk om de namen op deze lijst te zetten en hoe kijkt opdrachtgever hiernaar in het kader van de wet AVG?	Zie ons antwoord op vraag 49
194	Onderaannemers	Beschouwt Opdrachtgever een vervoersaanbieder ook als onderaannemer voor de uitvoering van de opdracht?	Wij zien een vervoersaanbieder niet als onderaannemer, maar achten de opdrachtnemer verantwoordelijk voor passende uitvoering van het vervoer.
195	Overeenkomst 1.15	In de overeenkomst wordt verwezen naar resultaatindicatoren en resultaatafspraken. Wat houdt die monitoring in? Zijn er gevolgen als afspraken niet gehaald worden?	In artikel 1.15.1 staat bij de concrete beschrijving van de resultaatindicatoren ook aangegeven hoe we deze monitoren. Indien deze resultaatindicatoren niet gehaald worden volgt een (account)gesprek en wordt bekeken of/welke gevolgen er kunnen gelden.
196	Inkoopdocument, 3.4 Geschiktheidseisen	In het inkoopdocument staat bij de geschiktheidseisen vermeld dat Potentiële opdrachtnemer beschikt over een geldig certificaat voor een kwaliteitsmanagementsysteem met een scope die passend is voor de geleverde vorm van jeugdhulp. Wordt hier WMO bedoelt? Dat graag aanpassen.	Dit is een verschrijving en passen wij aan
197	Inkoopdocument, 3.4 Plan van aanpak	"1. In de geschiktheidseisen van het plan van aanpak zijn vormeisen genoemd: maximaal 4 A4 en 2000 woorden. Klopt het dat deze gelden per afzonderlijk product? 2. Verwacht opdrachtnemer ook een uitgewerkt plan van aanpak op het product vervoer?"	1. Ja, u mag algemene stellingen die gelden voor u wel herhalen bij meerdere producten. 2. vervoer is uitgezonderd.
198	Inkoopdocument 4.3 beoordeling	In de geschiktheidseisen staat dat de documenten ondertekend moeten zijn met een echte ("natte") handtekening. Daarna staat vermeld dat deze eventueel digitaal ondertekend zijn met geschikte software. Welk van deze 2 opties geldt?	Zie het antwoord op de vraag met ref. 183.
199	artikel 1.6 overeenkomst	In de overeenkomst staat dat opdrachtgever de overeenkomst kan opzeggen bij onvoldoende inzet. Hoe moet opdrachtnemer dit zien in relatie tot de opmerking in het inkoopdocument dat de gemeente toe wil werken naar minder instroom geïndiceerd product?	Onvoldoende inzet betekent een omzet lager dan EUR 100.000,00 of het bedienen van minder dan 3 cliënten gedurende een kalenderjaar. Het verminderen van 20% instroom in zijn totaliteit van alle Wmo indicaties zien wij niet als directe oorzaak van een opzegging van een kleine opdrachtnemer volgens dit artikel. Wij attenderen u op het gegeven dat het een kan-bepaling betreft.
200	Artikel 1.13	In de overeenkomst staat dan opdrachtnemer de termijn om het beoogde resultaat te halen toelicht aan het SLT. Op welke manier moet dit worden uitgevoerd en binnen welke termijn?	Dit kan per casus verschillen; zodra maar enigszins het vermoeden bestaat dat beoogd resultaat buiten bereik dreigt te gaan, is afstemming met het lokale team noodzakelijk
201	Bijlage 3: opbouw tarieven	Aanbieder wil graag kenbaar maken dat de tarieven voor Vervoer ver onder de kostprijs liggen en zeer beperkt beïnvloedbaar zijn door aanbieders. De tarieven voor deze producten beschouwt aanbieder behalve niet als reeel. Aanbieder verzoekt tot verhoging van de tarieven.	Wij passen deze tarieven niet aan. Wij gaan binnen onze inkoopkoers uit van zo lokaal en dichtbij mogelijk. Dan komt eigen vervoer in beeld en als dat niet kan pas vervoer door de aanbieder. Er is in het Inkoopdocument bijlage 3 onder punt 2.9 voldoende gemotiveerd hoe de vervoerstarieven tot stand zijn gekomen en achten deze inhoudelijke motivatie en de berekening als reeël. Uw moverende redenen waarom het niet als reeël beschouwd kan worden ontbreekt.
202	Bijlage 3: opbouw tarieven	De adviestarieven voor 2026 zijn fors hoger dan het huidige tarief. Gaat opdrachtgever een aanpassing aan het huidige tarief, zodat er ook een reeel tarief geboden wordt tussens nu en het ingaan van de nieuwe overeenkomst?	Nee, deze nieuwe inkoop per 1 januari 2027 kent andere inhoudelijke producten en voorwaarden/eisen. Dit is niet met terugwerkende kracht van toepassing op de huidige overeenkomst
203	Bijlage 3: opbouw tarieven	We leven op dit moment in onzekere tijden gezien alle geopolitieke ontwikkelingen. Dit brengt forse onzekerheden en dreigende forse verhogingen van kosten met zich mee voor bijvoorbeeld benzineprijzen (vervoerskosten) of verwarmingskosten. Hoe wordt geborgd dat sprake blijft van een reeel tarief?	Tussentijdse wijzigingen zoals bijvoorbeeld CAO loonstijgingen binnen een bepaalde beroepsgroep of bedrijfsvoeringskosten leiden niet automatisch tot wijziging van de contract tarieven Het kent dus geen automatische doorwerking. Hiervoor dient de jaarlijkse indexering van de tarieven conform artikel 3.2 van de overeenkomst.
204	Bijlage 2: Productenboek	Hoe gaan we straks slim met elkaar domeinoverstijgend samenwerken? Vroegtijdige (kortdurende) inzet van bijv. begeleiding i.c.m. wijkverpleging bij nieuwe zorgvragen voorkomt vertraging, dubbel werk en zwaardere inzet. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een gezamenlijke intake. Hiervoor is nog geen WMO-beschikking en snelle inzet is van belang. Komt hiervoor apart (beschikkingsvrij) product?	Er is ontwikkelruimte in de inkoop wanneer aanbieders goede ideeën hebben die de omslag bevorderen
205	Algemeen	Aanbieder doet het verzoek om bij wijzigingen in de documenten n.a.v. de Nvl (ook) een versie ter beschikking te stellen waarin de wijzigingen zichtbaar zijn	Wij zullen de inkoopdocumenten die aangepast zijn, opnieuw publiceren na de tweede vragenronde (Nvl 2). Wij zijn voornemens om de wijzigingen via een nota van wijzigingen te verstrekken.
206	Algemeen	Hoe kijkt de gemeente naar domeinoverstijgend indiceren zoals opgenomen in het AZWA? Aanbieder gaat hier graag mee aan de slag.	Er is ontwikkelruimte in de inkoop wanneer aanbieders goede ideeën hebben die de omslag bevorderen
207	Inkoopdocument P7 2.2.1	U schrijft: 'Wij richten ons op een doelmatige en samenhangende inzet van Jeugdhulp ambulante en Wmo-diensten, waarbij het sociale netwerk van de inwoner centraal staat en professionals zich naar de sociale basis bewegen.' In de praktijk is de overgang 18-/18+ helaas nog steeds een gapend gat. Hoe denkt de regio deze doelmatige samenhang te bewerkstelligen?	De regio staat open voor goede voorstellen, wanneer aanbieders problemen signaleren. Deze vraag is niet alleen als regio te beantwoorden, maar vraagt de integrale samenwerking.

Ref.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
208	Inkoopdocument P8 2.2.1	U schrijft: 'Indien een Potentiële opdrachtnemer inschrijft op begeleiding in het kader van de Wmo, dient de Potentiële opdrachtnemer zowel ontwikkelgerichte begeleiding als behoudgerichte begeleiding te leveren. Hiermee wordt geborgd dat gedurende het ondersteuningstraject, indien nodig, kan worden op- en afgeschaald zonder wisseling van Potentiële opdrachtnemer.' Wij hebben geen Mbo3 medewerkers in dienst en onze doelgroep richt zich op uitstroom uit de jeugdhulp, niet op de doelgroep met een vestandelijke of psychische beperking. Wij kunnen daarmee niet aan de eis voldoen om ook begeleiding ontwikkelgericht te leveren. Is er een mogelijkheid om, uiteraard onderbouwd, toch in de schrijven op enkel begeleiding ontwikkelgericht? En wanneer dit niet mogelijk is, wat zie de regio dan als mogelijke oplossing in deze situatie?	Het product biedt de ruimte om MBO 3 medewerkers in te zetten. Dat betreft geen verplichting. Het is niet mogelijk om alleen op ontwikkelgericht in te schrijven.
209	Inkoopdocument P12 2.1.9	U schrijft: 'We kunnen niet met alle aanbieders tegelijkertijd aan tafel. Daarom praten we in de fysieke overlegtafels met een afvaardiging van onze Wmo- en jeugdhulpaanbieders. Aan deze overlegtafels neemt een afspiegeling van de aanbieders deel. Zowel grote, middelgrote als kleine aanbieders zijn vertegenwoordigd. Aanwezigheid wordt op inschrijving bepaald.' Bedoelt de regio hiermee dat de aanbieders die zich als eerste inschrijven bij de tafel aanwezig zijn of maakt de regio een selectie op basis van degenen die zich hebben ingeschreven en hoe ziet die triage er dan uit?	Nee, dit wordt afgestemd op verschillende factoren; doelgroep, thema, ontwikkelvraag, behoeften van zorgaanbieders / lokale gemeenten / regio etc. Deze factoren zullen bepalend zijn voor de frequentie en samenstelling van de overlegtafel. De organisatie van deze overlegtafels is een verantwoordelijkheid van de regio.
210	Inkoopdocument P15 2.3.4	U schrijft: 'De raamovereenkomst verplicht de opdrachtgever niet tot afname en geeft geen afnamegarantie. Op basis van de raamovereenkomst geeft opdrachtgever losse opdrachten voor het leveren van voorzieningen aan cliënten. In hoeverre heeft de aanbieder de mogelijkheid om na inhoudelijke beoordeling aan te geven dat de vraag niet passend is bij de expertise van de aanbieder?'	Wij verwijzen u hiervoor naar artikel 11 in het werkafsprakenboek
211	Inkoopdocument P 20 geschiktheidseis 7	U schrijft dat de aanbieder een kerncompetentie moet hebben op het gebied van het product jeugdhulp ambulante. Kunt u dit aanpassen naar wmo producten?	Dit betreft een verschrijving en passen wij aan.
212	Geschiktheidseis 7	U geeft aan dat er bij de inschrijving geen referenties hoeven worden ingediend. Begrijpen wij u goed dat we bij deze inschrijving dan geen ingevuld format met een door de referent ondertekende tevredenheidsverklaring hoeven in dienen?	Dat klopt. U dient wel in het bezit te zijn van referenties en dus ervaring te hebben binnen het sociaal domein.
213	Geschiktheidseis 7	Hoe kan een nieuwe aanbieder in het bieden van producten uit de Wmo zich conformeren aan geschiktheidseis 7?	De regio verlangt een mate van ervaring in het sociaal domein, te weten jeugdhulp of Wmo. Om die reden is deze geschiktheidseis opgesteld. Een nieuwe aanbieder in het sociaal domein kan zich niet conformeren aan geschiktheidseis 7. Wij passen wel de tekst aan naar Wmo-diensten of Jeugdhulp aangezien dit niet juist is opgeschreven in het inkoopdocument.
214	Inkoopdocument P21 3.5	Hoeveel ruimte is er voor de aanbieder om in het plan van aanpak in te gaan op niet alleen de samenwerking met de sociale basis en voorliggende voorzieningen, maar ook met de jeugdhulp?	Deze ruimte is er.
215	Certificaat Informatiemanagement	Waar moet een certificaat Informatiemanagement aan voldoen?	Zie ons antwoord op vraag 2
216	Bewezen methodieken	Aan welke eisen moet de gevraagde beschrijving voldoen bij de lijst met gehanteerde methoden?	De beschrijving van gehanteerde methoden en interventies moet voldoende inzicht geven in de werkwijze en de kwaliteit van de ondersteuning. Er wordt geen vast format voorgeschreven. Voor ondersteuning geldt het volgende afwegingskader: 1. Heeft opdrachtnemer een beschrijving van de methodiek aangeleverd, met duidelijke naamgeving en beschrijving van o.a. de doelgroep, aanpak, toepassing/uitvoering, tijdsinvestering, randvoorwaarden en borging (bijvoorbeeld via scholing, intervisie of kwaliteitsbewaking) met daarbij de algemene werkzame factoren en kernelementen. De beschrijving moet concreet, navolgbaar en toetsbaar zijn, zodat beoordeeld kan worden of wordt gewerkt volgens geldende professionele standaarden. 2. Komt de beschreven methodiek voor in de genoemde databanken? 3. Komt de beschreven methodiek voor in andere databanken dan bedoeld bij 2? 4. Beschrijft opdrachtnemer bij practice-based methodiek of vergelijkbare methodieken wat de ervaringen van opdrachtnemer en cliënten zijn bij de inzet van deze methodiek en hoe opdrachtnemer dit toetst aan de effectiviteit van de methodiek? 5. Bij innovatieve interventies, waarbij nog niet getoetst kan worden aan de praktijk, beschrijft opdrachtnemer hoe en op welke termijn dit (zie punt 4) wel getoetst gaat worden? 6. Bij twijfel over de inzet van een genoemde interventie/methodiek kan opdrachtgever extern advies inschakelen, bijvoorbeeld bij Movisie/NJI.

Ref.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
217	Logeershuis	Op blz 14 van het inkoopdocument staat het volgende beschreven: In 2024 is een subsidietender uitgezet voor de opzet en ontwikkeling van het logeershuis. Na voltooiing van de opzet kunnen volwassenen gebruik maken van het logeershuis op grond van een individuele beschikking voor het product kortdurend verblijf. Dit product maakt geen onderdeel uit van de reguliere toelatingsprocedure als bedoeld in dit inkoopdocument. Deelname aan de pilot levert geen voor- of nadeel op bij de beoordeling van aanmeldingen in het kader van de reguliere inkoop VRAAG: wat wordt bedoeld met dit product? De logeervoorziening of het product Respijtzorg? Graag een nadere duiding	Er staat dat dit een initiatief is buiten de scope van de inkoop en is dus niet relevant voor deze inkoop.
218	Bijlage 4 productenblad	Op blz 11 van het inkoopdocument staat onderstaande aangegeven: Potentiële opdrachtnemer geeft aan welke producten hij wenst te leveren in welke gemeente op het productenblad (bijlage 4) dat hij bij zijn aanmelding indient. Potentiële opdrachtnemer is niet verplicht om in alle vijf gemeenten de producten te leveren VRAAG: Op bijlage 4 van het productenblad is geen mogelijkheid om per product aan te geven in welke gemeente de aanbieder wenst het product te leveren.	U doet dit via het inkoopdocument bijlage 1: het inschrijfformulier. Hier geeft u aan voor welke gemeenten u de ingeschreven producten wilt gaan leveren.
219	Digitale dagbesteding	In Bijlage 2 Productenboek Wmo begeleiding Segment A wordt bij het product Dagbesteding gesproken over digitale dagbesteding. VRAAG Kunt u verduidelijken wat u precies verstaat onder digitale dagbesteding?	Onder digitale dagbesteding verstaan wij digitale activiteiten, aanvullend op de fysieke dagbesteding.
220	Geldig certificaat informatiemanagement of gelijkwaardig	In het inkoopdocument 3.4 geschiktheidseisen derde eis wordt het volgende aangegeven: De potentiële opdrachtnemer beschikt daarnaast over een geldig certificaat voor informatiemanagement dat voldoet aan ISO 9010: NEN-EN 7510 of gelijkwaardig. VRAAG: Een geldig certificaat informatiemanagement dat voldoet aan ISO 9010, behoort dit niet ISO 9001 te zijn? VRAAG: Wat wordt er verstaan onder informatiemanagement? VRAAG: Wat wordt verstaan onder gelijkwaardig? Voldoet een interne audit door een externe auditor?	Zie ons antwoord op vraag 2
221	Begeleiding onder regie	In het kader van onze visie op het ondersteunen van een betekenisvol leven, waarin we het versterken van zelfredzaamheid en samenredzaamheid, vanuit het gedachtegoed van reablement, belangrijk vinden, kijken wij meer en meer naar rollen en competenties en waar mogelijk minder vanuit functieniveaus: welke rol en competentie sluit het beste aan bij de ondersteuningsvraag van de inwoner. Van daaruit ontstaat de vraag: Hoe wordt gekeken naar het inzetten van woonassistent/ begeleider op niveau 1 en 2 die onder regie van een medewerker op niveau 4 /5 b.v. een wijkverpleegkundige of een casemanager dementie (onderdelen van de) deze begeleiding biedt?	We houden vast aan de opleidingseisen zoals deze zijn opgesteld
222	GvA	Voor de GvA staat een behandeltermijn van 8 weken. Volstaat de aanvraag bij indiening als de GvA met het indienen nog niet is ontvangen?	Wij adviseren u nu al de aanvraag in te dienen en eventueel na te zenden via Tendered als deze binnenkomt na 14 juni 2026
223	Definitie begrippen	In de overeenkomst Segment A staat in paragraaf 1.4.1.: 'Deugdelijk' gemotiveerd. Impliceert dit dat bepaalde motiveringen niet worden geaccepteerd. Klopt dit? En zo ja, kunt u omschrijven wat deugdelijk is?	U verwijst naar de overeenkomst artikel 1.4.1. Wij zien daarin niets staan over deugdelijke motivatie. Daarom kunnen wij u vraag niet beantwoorden.
224	Overeenkomst	Bent u bereid om in de overeenkomst van Segment A artikel 3.19.2: als volgt te wijzigen: 'Als Opdrachtnemer *_toerekenbaar_* tekortschiet, moet hij schade aan Opdrachtgever en cliënten vergoeden. Opdrachtgever moet wel proberen de schade te beperken. Opdrachtnemer blijft de ondersteuning goed uitvoeren.' ? Zo nee, waarom niet?	Nee, we verwijzen u naar de 'noot voor de lezer' op pg 1 van de raamovereenkomst.
225	reguliere begeleiding	Wat is er gebeurd met reguliere begeleiding? Is deze nog beschikbaar of wordt deze op een andere wijze aangeboden?	Reguliere/begeleiding basis en specialistisch wordt ontwikkelgericht en behoudgericht
226	Vereisten om te mogen werken als AB'er in een groepsgerichte setting.		Wij hebben in de alinea gesteld dat het niet beide aanwezig hoeft te zijn, het is een en/of bepaling.

Ref.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
227	Jaarrekening/ jaarverslag - geschiktheidseis 1 - Inkoopdocument pagina 18	In het inkoopdocument staat dat de meest recente jaarrekening bij indiening van het verzoek tot deelneming moet zijn voorzien van een controleverklaring die niet ouder is dan 365 dagen. Aangezien de datum van indiening (14 juni) dicht ligt bij het moment waarop onze accountant de controleverklaring over de jaarrekening 2025 opstelt, is het mogelijk dat deze nog niet beschikbaar is. Tegelijkertijd kan de controleverklaring bij de jaarrekening 2024 op dat moment ouder zijn dan 365 dagen. Zou u kunnen overwegen deze eis te wijzigen naar "meest recente jaarrekening met controleverklaring" of "jaarrekening met controleverklaring over ten minste 2024"?	Nee, we achten de termijn tot en met 14 juni 2026 als redelijk om een controleverklaring 2025 te verlangen, echter als de inschrijving conform de andere vereisten voldoet is het mogelijk dat wij één hersteltermijn toelaten binnen de beoordelingsperiode. Dit is en blijft echter afhankelijk van de compleetheid en juistheid van alle door u ingeleverde bewijsstukken.
228	Ondertekening - Inkoopdocument pagina 24	U schrijft: "Een verzoek of inschrijving moet: eventueel digitaal ondertekend zijn met geschikte software." a. Wat verstaat u onder 'geschikte' software? b. Acht u Adobe Sign geschikte software voor het digitaal ondertekenen van documenten ten behoeve van de inschrijving?	Zie het antwoord op de vraag met ref. 183.
229	Inschrijving - Inkoopdocument; Checklist (bijlage 12)	"Kunt u in de Checklist (bijlage 12) specificeren: a. Welke documenten bij inschrijving moeten worden aangeleverd en welke op verzoek, uitgesplitst per rol: hoofdaannemer, onderaannemer, dragende derde en combinant? B. Kunt u hierbij aangeven welke documenten rechtsgeldig ondertekend dienen te worden?"	We verstrekken u hierbij een toelichting. Wij passen de checklist niet aan. De hoofdaanbieder (potentiële opdrachtnemer) heeft de verantwoording om alles in te dienen bij de inschrijving. Voor de onderaannemer en dragende derde geldt primair alle uitzonderingsgronden en geschiktheidseisen met de daarbij uitgevraagde bewijsmiddelen (exclusief plan van aanpak). Deze bewijsmiddelen hoeven ten tijde van de inschrijving (nog) niet ingeleverd te worden door de hoofdaanbieder (potentiële opdrachtnemer), echter kan vanuit een steekproef tijdens de beoordeling dit voor hen wel uitgevraagd worden. Ten aanzien van de combinant geldt hetgeen opgenomen in het inkoopdocument onder 4.6.2. Alle leden van de combinatie leveren zelf bewijs over uitsluitingsgronden aan. Andere stukken mogen zij samen indienen. Alle bewijsmiddelen moeten rechtsgeldig ondertekend worden als er om een handtekening wordt gevraagd.
230	Declarabiliteit- Inkoopdocument bijlage 2 (paragraaf 1.7, pag. 5) en bijlage 3 opbouw tarieven (paragraaf 2.6, pag. 13)	In bijlage 2 van het inkoopdocument wordt genoemd dat de indirecte tijd maximaal 20% van de totale cliëntgebonden tijd mag zijn. In de opbouw van de kostprijs (Inkoopdocument bijlage 3 Opbouw tarieven) wordt in paragraaf 2.6 gesteld dat zowel de direct als indirect cliëntgebonden uren declarabel zijn. In de berekeningssystematiek van het kostprijsonderzoek wordt deze maximering dus niet meegenomen. Met deze maximering ontstaat de situatie dat indirecte cliëntgebonden tijd boven de 20% niet declarabel is, terwijl deze vergoeding nodig is om tot de reële kostprijs uit het kostprijsonderzoek te komen. Kunt u bevestigen dat alle directe en indirecte cliëntgebonden tijd declarabel is zoals in het kostprijsonderzoek wordt gehanteerd en wilt u het inkoopdocument aanpassen door de 20%-maximering te laten vervallen?	Er is geen sprake van een tegenstrijdigheid met het kostprijsonderzoek. Het tarievenonderzoek omvat verwerking van niet cliëntgebonden tijd en reistijd binnen de productiviteit. Voor zowel directe als indirecte cliëntgebonden activiteiten, mits deze doelmatig en proportioneel worden ingezet, geldt dat deze declarabel zijn tot een maximum. Wij zien op dit moment geen aanleiding om de genoemde 20% indirecte cliëntgebonden tijd aan te passen voor de begeleiding
231	Kostprijs - Inkoopdocument Bijlage 4 Productenblad Wmo begeleiding Segment A, Inkoopdocument bijlage 3 Opbouw tarieven	In de opbouw van de tarieven komt het product voor waakvlam (genoemd in het productenblad onder productcode 02A06) en het product voor begeleiding in groepsverband (genoemd in het productenblad onder productcode 02A07). Welk product uit het kostprijsonderzoek kunnen we (voor deze twee producten) hanteren ten aanzien van de opbouw van het tarief?	Zie ons antwoord op vraag 43 en 62 inzake de waakvlam. Inzake het product begeleiding in groepsverband is een in het inkoopdocument Bijlage 3 aan een eind een addendum toegevoegd waar uw de opbouw van dat tarief kunt terugvinden.
232	Bestedingsruimte - Artikel 1.5 Overeenkomst Wmo Segment A	Artikel 1.5 van de overeenkomst gaat over de bestedingsruimte. Is de verwachting dat de regio dit toe gaat passen en wat zullen daar de argumenten voor zijn?	Zie ons antwoord op vraag 175; Er kunnen meerdere redenen zijn, die echter niet allemaal te voorspellen zijn. Een reden die wij nu kunnen bedenken is dat er dit bestuurlijke keuzes zijn vanuit gemeenteraden, bijv. indien de begrotingstekorten ernstig oplopen. Dit zal, als dit ingevoerd gaat worden, ruim van tevoren met de opdrachtnemers gecommuniceerd worden, met de dan geldende moverende redenen.
233	Wonen - 1.23 Overeenkomst	Hoe verhoudt de keus voor een verbod op koppeling van wonen en zorg zich tot de landelijke beweging Wonen Eerst?	"Wonen Eerst" wordt vaak in combinatie met beschermd thuis aangeboden en valt buiten de scope van deze inkoop. "Wonen Eerst" onderbouwt ons inziens juist de noodzaak wonen en zorg te scheiden en bewoners niet afhankelijk te maken van een zorgindicatie om hun woning te behouden.
234	Wonen - 1.23 Overeenkomst	Welk effect beoogt de regio met het verbod op koppeling van wonen en zorg?	Geen ongewenste afhankelijkheid van een zorgbeschikking om woonzekerheid te hebben.
235	Wonen - 1.23 Overeenkomst	In veel regio's en gemeenten wordt het product Begeleid Wonen ingezet, vaak primair bedoeld voor jongvolwassenen. De inwoner is nog niet in staat om zelfstandig te wonen en heeft begeleiding nodig om dit te leren. Gemeenten stimuleren via inkoop dat inwoner tijdelijk woonruimte kan huren bij een zorgaanbieder, waarin begeleiding direct gekoppeld is aan de woonruimte. Welke overwegingen leiden er bij de regio ZOU toe dat voor een tegenovergestelde aanpak wordt gekozen waarin zorg en wonen worden ontkoppeld, zelfs verboden?	zie vorig antwoord (bij vraag 234)

Ref.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
236	Passend aanbod - 1.23 Overeenkomst	In veel regio's en gemeenten wordt het product Begeleid Wonen ingezet, vaak primair bedoeld voor jongvolwassenen. De inwoner is nog niet in staat om zelfstandig te wonen en heeft begeleiding nodig om dit te leren. Gemeenten stimuleren via inkoop dat inwoner tijdelijk woonruimte kan huren bij een zorgaanbieder, waarin begeleiding direct gekoppeld is aan de woonruimte. Welke overwegingen leiden er bij de regio ZOU toe dat voor een tegenovergestelde aanpak wordt gekozen waarin zorg en wonen worden ontkoppeld, zelfs verboden?	Dit is dezelfde vraag als vraag 235; zie antwoord aldaar > (verwijzing naar antwoord op vraag 234)
237	Wonen - 1.23 Overeenkomst	We verbazen ons over uw voornemen tot een verbod op koppeling van wonen en zorg. In veel andere gemeenten (zoals bijv. Amersfoort, Rotterdam, Zwolle, Amsterdam) zien we dat de gemeente zorgaanbieders uitnodigt om zelf of via een verhuurder woonruimte aan te bieden aan inwoners met een ondersteuningsvraag (zorg) waarbij dak- en thuisloosheid een rol speelt (wonen). Verhuur van een woning gebeurt op basis van een rechtsgeldig huurcontract dat volledig losstaat van de ondersteuning. Zodoende is er geen gekoppeld woon-zorgcontract. Wordt in uw optiek met deze werkwijze voldaan aan het verbod op koppeling van wonen en zorg?	Het belangrijkste is dat het wonen niet gekoppeld is aan de zorgindicatie en huurder ook zelfstandig kan blijven huren zonder zorg. Hiermee wordt voldaan aan het verbod op koppeling van wonen en zorg. Wij zullen daarom 1.23 van de overeenkomst aanpassen.
238	Ruimte - Inkoopdocument, 2.1.2	We verbazen ons over uw voornemen tot een verbod op koppeling van wonen en zorg. In veel andere gemeenten (zoals bijv. Amersfoort, Rotterdam, Zwolle, Amsterdam) zien we dat de gemeente zorgaanbieders uitnodigt om zelf of via een verhuurder woonruimte aan te bieden aan inwoners met een ondersteuningsvraag (zorg) waarbij dak- en thuisloosheid een rol speelt (wonen). Verhuur van een woning gebeurt op basis van een rechtsgeldig huurcontract dat volledig losstaat van de ondersteuning. Zodoende is er geen gekoppeld woon-zorgcontract. Wordt in uw optiek met deze werkwijze voldaan aan het verbod op koppeling van wonen en zorg?	Dit is dezelfde vraag als vraag 237> zie antwoord aldaar
239	Doelgroep - Inkoopdocument, 2.1.2	Gemeenten staan onder financiële druk, wat regelmatig leidt tot bezuinigingen op zorgcontracten en tarieven; jongvolwassenen maken slechts een klein deel (9%) uit van totale Wmo-cliëntpopulatie, maar zijn relatief kostenintensief. Jongvolwassen die nog volop in ontwikkeling zijn vragen soms om een extra investering die hen in hun verdere leven zal helpen en ook de maatschappij op langere termijn geld zal besparen. Hoe kijkt u aan tegen deze redenering en hoe wilt u investeren juist in deze groep jongvolwassenen?	De begeleiding die gemeenten via deze procedure inkopen, is passend voor de door u beschreven doelgroep.
240	Wonen - 1.23 Overeenkomst	Met het oog op het Nationaal Actieplan Dakloosheid is het voorkomen van dakloosheid van groot belang. Woonzorgvisies van gemeenten onderstrepen dit. Zo staat bijvoorbeeld in de visie van de gemeente Zeist (onderdeel van regio ZOU): "In de praktijk zijn er, mede door de enorme druk op de woningmarkt, mensen die geen woning kunnen vinden en daarom thuisloos zijn. Evident is er voor hen een groot risico om écht dakloos te worden. Daarbij komt dat het zonder woonadres uiterst moeilijk is om bijvoorbeeld een uitkering uit te vragen of te solliciteren op een baan. De oplossing voor hen is dat een woning een belangrijke voorwaarde is om hun leven weer op de rit te kunnen zetten. Deze basis is essentieel. Hun situatie is echter niet zo levensbedreigend dat ze recht hebben op urgentie. Echter, wanneer deze groep letterlijk op straat komt, zouden ze via de maatschappelijke opvang wel recht hebben op urgentie. Alleen deze 'route' is uiteraard onwenselijk en kent grote risico's op grote problemen, zoals schulden, verslaving, etc. Preventie en het voorkomen van dakloosheid is daarom van groot belang, om ergere problemen te voorkomen." Zorgaanbieders kunnen een preventieve rol pakken, maar het verbod op de koppeling tussen wonen en zorg blokkeert dit. Welke door u beoogde partijen moeten preventief te werk gaan bij de doelgroep dreigend dak- en thuislozen met multiproblematiek en welke aanpak staat u voor?	Zie antwoord op de vraag 237
241	Producten - 2.1.2 Inkoopdocument	U geeft aan te onderzoeken welke producten niet meer als individuele voorziening wordt ingekocht en op een andere manier aangeboden gaan worden. A) Om welke producten gaat dit (of kan dit gaan)? B) Om welke individuele voorzieningen gaat het en welke (beschikingsvrije) collectieve voorzieningen?	zie 2.1.9 reeds bekende ontwikkelopgaven in de regio
242	Groepsaanbod - H2.1.1 en 2.1.2 Inkoopdocument	Om meerdere plekken schrijft u over de gewenste transformatie naar groepsaanbod. Wij herkennen en ondersteunen deze beweging. Hiervoor zien wij mogelijkheden om naast en deels in plaats van de individuele begeleiding op onderdelen waar dit zorginhoudelijk wenselijk is groepsaanbod te combineren. Hoe kijkt u aan tegen deze combinaties, om zo samen de transformatie te maken naar groepsaanbod?	Dat is mogelijk

Ref.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
243	Geschiedseis 4 - Inkoopdocument, 3.5	In het kader van proportionaliteit, basisbeginsel van het aanbestedingsrecht: We verzoeken u het aanbieden van bewijsmateriaal voor deze geschiktheidseis te laten vervallen en op te nemen in de werkafspraken. Wij zijn het eens met de eisen die worden gesteld, maar a) wij hebben te voldoen aan de Norm Verantwoorde Werktoedeling, waardoor het voldoen aan deze geschiktheidseis al gedekt is en b) het vraagt onnodig veel administratief werk om een overzicht aan te leveren als bewijsmiddel. Bovendien biedt het bewijsmiddel geen garanties: medewerkers kunnen uit dienst gaan en nieuwe medewerkers kunnen in dienst treden. Wij kunnen ons er ook in vinden als de regio ervoor kiest in plaats van bewijsmiddel bij inschrijving te vragen, om zich het recht voor te behouden om - bijv. bij twijfel - een overzicht op te vragen, zoals ook bij geschiktheidseis 7 wordt genoemd.	Wij attenderen u erop dat geschiktheidseis 5 zal vervallen, dit is een verschrijving. Voor Wmo segment A hoeft u niet te voldoen aan de Norm verantwoorde Werktoedeling. Inzake onze eis 4: Wij hebben de voorgaande eis rondom het leveren alle diploma's reeds uit de bewijslast gehaald. Wij achten het echter voor de kwaliteitstoets cruciaal dat wij de benodigde kwalificaties in relatie tot de ingeschreven producten met de daarbij behorende eisen kunnen toetsen. De ervaring in de afgelopen jaren met de inschrijvingen heeft ons geleerd dat dit een eis is die wij willen handhaven in relatie tot de gunning per 1 januari 2027.
244	Wonen - 1.23 Overeenkomst	De gewenste beweging heeft u uitgewerkt in de inkoopkoers en dat is het versterken van het gewone leven. In de regio ZOU zijn er al unieke zorgconcepten specifiek voor jongvolwassen die dat belichamen. Dit gebeurt bijvoorbeeld in een woonvorm met omwonende vrijwilligers. Een prachtige combinatie waar informele - en formele zorg elkaar ontmoeten en samenwerken; en waar de behandeling geheel losstaat van het wonen, maar er wel gehoord wordt van de zorgaanbieder. Dit is echt terug naar de sociale basis; iets wat u voorstaat en wij ondersteunen. A) Bent u zich ervan bewust dat het verbieden van het verbod op de koppeling van wonen en zorg betekent dat deze initiatieven opgeheven moeten worden; is dat uw bedoeling? B) Wij begrijpen de motivering om de koppeling van wonen en zorg voor sommige volwassen-doelgroepen te stoppen. In onze ogen vormen de jongvolwassen een doelgroep waarbij die koppeling van wonen en zorg juist een impactvol onderdeel is van hun behandeling. Dit niet meer hanteren, zou minder doeltreffende en minder efficiënte behandeling tot gevolg hebben. Wij vragen u een uitzondering te maken voor de jongvolwassen doelgroep en voor hen geen verbod op de koppeling wonen-zorg door te voeren.	Het belangrijkste is dat het wonen niet gekoppeld is aan de zorgindicatie en huurder ook zelfstandig kan blijven huren zonder zorg. Hiermee wordt voldaan aan het verbod op koppeling van wonen en zorg. Wij zullen daarom 1.23 van de overeenkomst aanpassen.
245	Instream - H2.1.1 en 2.1.5 Inkoopdocument	In de aanbesteding geeft u aan te sturen op 20% minder instroom in 2027 en 50% minder instroom vanaf 2030. Hoe komt u tot de haalbaarheid van deze verminderingen? Zeker in het licht van de geleidelijke toename die u beschrijft in 2.1.5	Dit doen wij zowel regionaal als lokaal door een scala aan maatregelen te treffen in de volle breedte waaronder bijvoorbeeld het versterken van de lokale teams, versterken sociale basis. De verminderde instroom ligt als opgave in beginsel bij de verwijzers.
246	SROI - Overeenkomst artikel 1.9 & Inkoopdocument bijlage 11 Werkafsprakenboek ZOU 2027 H5.23	In artikel 1.9 van de overeenkomst en paragraaf 23 van het Werkafsprakenboek is vastgelegd dat de aanbieder zich inspannt om jaarlijks minimaal 2% van de binnen dit contract gerealiseerde omzet in te zetten voor SROI-doeleinden, waarbij tevens is opgenomen dat bij niet-naleving onder meer een herstelplan kan worden gevraagd en herhaalde of structurele niet-naleving kan worden meegewogen bij contractbeoordeling of toekomstige aanbestedingen. Wij verzoeken de regio om nader te verduidelijken hoe wordt omgegaan met situaties waarin een aanbieder, ondanks aantoonbare en te goeder trouw geleverde inspanningen, de SROI-doelstelling in de contractperiode niet (volledig) kan realiseren, bijvoorbeeld door externe omstandigheden zoals arbeidsmarktontwikkelingen, beperkte regionale samenwerkingsmogelijkheden of de aard van de zorgverlening.	Op voorhand al aangeven dat er een mogelijkheid bestaat om (deels) af te wijken van een plicht, kan niet. Er zal met de uitvoerende instantie Regionale Sociale Dienst (Kromme Rijn-Heuvelrug) moeten worden afgestemd op welke wijze deze plicht wel/anders tot het vereiste resultaat kan leiden.
247	Inkoopdocument Segment A Wmo Pagina 18	U geeft aan dat als de potentiële opdrachtnemer een rechtspersoon is, er een actuele Verklaring Omtrent Gedrag voor rechtspersonen moet worden aangeleverd. Kunt u specifiek benoemen wat u verstaat onder een – actuele- verklaring.	De VOG RP is actueel als deze niet ouder is dan 3 maanden
248	Inkoopdocument Segment A Wmo Pagina 21 3.5	U geeft aan dat het plan van aanpak naast de vorm ook wordt beoordeeld volgens de systematiek voldoende/onvoldoende. Kunt u deze systematiek toelichten.	Het plan van aanpak wordt per onderdeel beoordeeld op basis van een voldoende/onvoldoende-systematiek. Potentiële opdrachtnemers worden niet onderling gerangschikt. Iedere potentiële opdrachtnemer die op alle drie de onderdelen een voldoende beoordeeld krijgt, wordt toegelaten. Er vindt geen selectie plaats op basis van onderlinge vergelijking van plannen. Een onderdeel wordt als onvoldoende beoordeeld wanneer het niet is ingediend, het plan niet alle drie de onderdelen omvat, een of meer onderdelen niet zijn uitgewerkt overeenkomstig de gestelde vragen, of het plan niet voldoet aan de gestelde vormvereisten op een wijze die beoordeling onmogelijk maakt. De inhoudelijke drempel is dat uw uitwerking aantoonbaar en concreet moet aansluiten op alle deelvragen die per onderdeel zijn gesteld. Het antwoord moet laten zien hoe uw organisatie dit in de praktijk daadwerkelijk doet of concreet gaat doen: met welke partijen, via welke werkwijze, op basis van welke signalen of op welke termijn. Een beschrijving die uitsluitend aangeeft dat uw organisatie het belang van samenwerking, afschaling of groepsaanbod onderschrijft, zonder dat duidelijk wordt hoe dit er in de uitvoering concreet uitziet, volstaat niet.
249	Checklist Inschrijving Item 6	In verband met privacybescherming wil ik u vragen of u akkoord bent met het aanleveren van een lijst van het werkzaam personeel met initialen in plaats van volledige namen.	Nee, zie onze antwoorden op de vragen 49, 102 en 103

Ref.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
250	Inkoopdocument Segment A WMO Pagina 21	U vraagt een geldig certificaat voor informatiemanagement dat voldoet aan ISO 9010: NEN-EN 7510 of gelijkwaardig. Dit is geen landelijk verplichting. Kunt u aangeven of werken volgens de principes van ISO 9010: NEN-EN 7510, wat wel een verplichtend karakter heeft voldoende is, en dat daarmee de certificaatplicht kan vervallen.	Zie ons antwoord op vraag 2
251	2.0 overeenkomst; artikel 1.12.1	Kunt u toelichten wat er wordt verstaan onder het samen met andere gecontracteerde Wmo-aanbieders organiseren en onderhouden van een aanbod van Wmo-begeleiding?	Wij verwijzen u naar de toelichting, gekaderd, onder artikel 1.12. van de overeenkomst.
252	2.0 overeenkomst; Artikel 1.9: Social Return on Investment	Kan er een uitzondering van deze eisen plaatsvinden voor stichtingen met een aantoonbaar maatschappelijk belang, gezien de administratieve die hiermee gemoeid zijn?	In principe niet, tenzij dit goedgekeurd wordt door de Regionale Sociale Dienst, die deze opdracht namens de regio uitvoert.
253	2.0 overeenkomst; Artikel 1.15	Kunt u punt 1 van 1.15.1 nader toelichten?	met 'de beweging' wordt gerefereerd naar de inkoopkoers. De nulmeting dient als basis om de bijdrage van de aanbieder aan de transformatiedoelen gedurende de contractperiode te volgen.
254	Overeenkomst 2.0; Artikel 1.15	Vraag bij punt 3 van 1.15.1: Onze organisatie hanteert een klantveringsonderzoekmethodiek, die gedurende het hele zorgtraject iedere drie maanden terugkomt. Dat betekent dat we niet één keer per twee jaar een klantveringsonderzoek hebben, maar continue meetmomenten. Volstaat dit? (dus in plaats van het representatieve en onafhankelijke tweeejaarlijkse klantveringsonderzoek)	Ja, dit volstaat, mits de uitkomst gedeeld kan worden.
255	Kwaliteitscertificering	P. 19. Rij 2. Kunt u bevestigen dat de eis 'geldig certificaat kwaliteitsmanagementsysteem met passende scope voor jeugdhulp' uitsluitend geldt voor aanbieders die jeugdhulp leveren (Jeugdwet) en derhalve niet van toepassing is op aanbieders die uitsluitend Wmo-diensten leveren? Indien u meent dat de eis wél geldt voor Wmo-diensten: graag de juridische grondslag, de minimale scope/acceptabele gelijkwaardigheid (bijv. ISO 9001/HKZ) en welk bewijsstuk u exact verlangt.	Ja, dit kunnen wij bevestigen.
256	Kwaliteitskader	P. 20. Rij 5. Kunt u bevestigen dat de norm 'verantwoorde werktoedeling' uit het Kwaliteitskader Jeugd alleen wordt uitgevraagd voor jeugdhulp (Jeugdwet) en niet voor Wmo-aanbieders die geen jeugdhulp leveren? Indien u dit toch verlangt voor Wmo: graag toelichting op de grondslag én een concreet toetsingskader (welke eisen, welk bewijs, en wat is 'voldoet'/'voldoet niet').	Ja, dit kunnen wij bevestigen.
257	Bijlage 6A	Kunt u expliciet bevestigen dat Bijlage 6A uitsluitend ingevuld en ingediend hoeft te worden door aanbieders van Wmo-begeleiding voor de genoemde productcodes (02A01, 02A02, 02A07)? Zo ja, wilt u dit ook duidelijk opnemen in de instructies/indieningsleidraad zodat hierover geen interpretatieverschil ontstaat.	De aangegeven lijst met toegestane opleidingen beslaat alle producten in segment A. Indien u medewerkers heeft die u op een specifiek product wilt inzetten, dan kijkt u eerst naar het vereiste niveau in het productenboek en vervolgens leest u in bijlage 6A of het specifieke diploma in de lijst voorkomt. Is dat niet het geval, dan is inzet niet passend
258	Plan van aanpak	p. 21. U beoordeelt het plan van aanpak per onderdeel met 'voldoende/onvoldoende'. Kunt u de beoordelingscriteria per onderdeel concreet maken (indicatoren, minimale eisen en wat leidt tot 'onvoldoende')? Graag ook aangeven of er een beoordelingsmatrix/wegingskader wordt gebruikt en deze als bijlage delen, zodat inschrijvers op dezelfde wijze kunnen onderbouwen.	Zie het antwoord op de vraag 110.
259	Intake	In de stukken staat dat de intake niet declarabel is en primair een screening betreft. Kunt u dit verduidelijken in relatie tot de Wmo-toegang (rol Wmo-consulent) en bevestigen dat het eerste cliëntcontact/intake dat noodzakelijk is voor start van de ondersteuning wél declarabel is? Indien niet: graag aangeven hoe deze verplichte inzet financieel wordt gecompenseerd (tariefopslag/eenmalige startvergoeding) en de tekst in de stukken hierop aanpassen.	Zie ons antwoord op vraag 58
260	Product begeleiding behoudgericht	Bij 'begeleiding behoudgericht' wordt eerst HBO/MBO (onder HBO-supervisie) genoemd, terwijl bij 'alleen praktische ondersteuning voor behoud van vaardigheden' ook niveau 3 wordt toegestaan. Kunt u objectieve criteria formuleren wanneer sprake is van 'alleen praktische ondersteuning' én bevestigen wie dit bepaalt (toewijzer/indicatiesteller vs. aanbieder)? Graag ook bevestigen dat inzet van niveau 3 binnen deze criteria volledig voldoet aan de contracteis.	Dit is ter inschatting van de consulent
261	verklaring omtrent gedrag voor rechtspersonen	p.18. U vraagt een actuele VOG voor rechtspersonen. In het aanvraagproces wordt bij 'ten behoeve van aanbesteding' verwezen naar een GVA. Kunt u bevestigen welk document u precies eist (VOG RP of GVA) en dat geen dubbele/tegenstrijdige verplichting geldt? Indien uitsluitend VOG RP wordt bedoeld: graag instructie hoe dit correct aan te vragen (welke keuze in het formulier) en/of de eistekst aanpassen zodat dit eenduidig en uitvoerbaar is.	De VOG Rechtspersoon en de Gedragsverklaring Aanbesteden zijn aparte verklaringen, beide zijn aan te vragen via Justis waarbij u de aanvraagprocedure via Justis dient te volgen
262	groeps grootte	U stelt een maximale groeps grootte van 1:6 bij dagbesteding. Kunt u bevestigen dat de vastgestelde tarieven zijn gebaseerd op deze ratio (incl. benodigde inzet/overhead) en dat aanbieders hierdoor kostendekkend kunnen leveren? Zo niet, wilt u aangeven welke tariefaanpassing of aanvullende bekostiging u toepast om aan de 1:6-eis te kunnen voldoen.	Wij verwijzen u hiervoor naar het inkoopdocument Bijlage 3 opbouw tarieven. Hierin is alle door u gevraagde gegevens terug te vinden.

Ref.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
263	Inschrijven met onderaannemers	Uit de documenten maak ik op dat wanneer ik me inschrijf met een aantal onderaannemers zij slechts een geldige GVA verklaring (2 jaar) en een geldige VOG (3 jaar) moeten aanleveren. Zij staan wel vermeld op mijn UEA en hebben uiteraard wel de juiste opleiding. Afgelopen jaren werden er veel meer documenten gevraagd van mijn onderaannemers. Zie ik iets over het hoofd of klopt mijn conclusie?	Zie ons antwoord op vraag 37.
264	tarief vervoer	Bijlage 3 Opbouw tarieven (kostprijsberekening) Wmo Segment A p.17 In het huidige contract blijken de gehanteerde vervoerstarieven voor ons niet kostendekkend (dekkingsgraad slechts 54%). In de nieuwe aanbestedingsdocumenten zijn de voorgestelde tarieven lager dan de huidige tarieven, waarmee de uitvoering van het vervoer voor ons verder verlieslatend wordt. Ziet de gemeente de mogelijkheid om de tarieven (met de huidige ontwikkelingen) alsnog te verhogen. Indien de tarieven ongewijzigd blijven, zijn wij voornemens niet in te schrijven op deze aanbesteding. Dit zou tot gevolg hebben dat circa 50 cliënten moeten overstappen naar een andere zorgaanbieder.	zie ons antwoord op vraag 201
265	tarief vervoer (vervolg op vraag 1)	Bijlage 3 Opbouw tarieven (kostprijsberekening) Wmo Segment A p.17 Kan de gemeente de toezegging doen om de indexering op de vervoerstarieven gelijk te stellen aan de NZA indexering?	Nee, de vervoerstarieven zullen volgens de vaststaande indexeringsbepaling artikel 3.2 van de overeenkomst jaarlijks worden geïndexeerd.
266	niet WMO zorg	bijlage 2 productenboek p.5 U geeft bij punt 5 aan dat coachingstrajecten met betrekking tot opruimen, voeding, jobcoaching en rouwverwerking niet onder de Wmo-ondersteuning vallen. Op pagina 13 benoemt u echter als doelstelling van begeleiding het leren omgaan met een beperking, waar rouwverwerking eveneens onder valt. Daarnaast kunnen binnen doelstellingen zoals het aanleren van vaardigheden voor het uitvoeren van dagelijkse handelingen ook ondersteuning bij opruimen en jobcoaching horen.	Wanneer het een enkelvoudige vraag betreft op één van de genoemde onderwerpen, dan is dit geen verantwoordelijkheid vanuit de WMO. Binnen het begeleidingstraject/ het leren omgaan met de beperking, kunnen dergelijke vragen wel opgepakt worden. Ze zijn dan onderdeel van een bredere problematiek.
267	No show begeleiding groep	bijlage 2 productenboek p.6 Wij lezen dat een no-show van drie of vier keer per product gedeclareerd mag worden over de volledige looptijd van de indicatie. Hoe ziet u dit wanneer de indicatieduur twee tot vier jaar bedraagt? Blijft het dan bij drie of vier declaraties in totaal, of geldt dit aantal per jaar?	Wij passen dit in het productenboek aan naar looptijd toekenning tot maximaal per jaar
268	Ervaringsdeskundige	bijlage 2 productenboek p.11 U geeft aan dat voor een ervaringsdeskundige een relevante opleiding vergelijkbaar met MBO-4-niveau noodzakelijk is. Wij werken met ervaringsdeskundigen die een intern opleidingstraject hebben gevolgd en die onder supervisie vallen van een HBO-professional. Is deze invulling eveneens toegestaan?	Zij kunnen niet als betaalde kracht worden ingezet. Als vrijwilliger kan dit wel.
269	kortdurend verblijf	bijlage 2 productenboek p.17 Is het akkoord dat wij na inschrijving op het product kortdurend verblijf dit product alleen aanbieden aan inwoners met NAH? Wij bieden logeermogelijkheden specifiek voor deze specialistische doelgroep.	ja, dit is toegestaan
270	digitaal aanbod	bijlage 2 productenboek p.17 Is het wenselijk dat digitale dagbesteding uitsluitend als aanvulling op fysieke dagbesteding aangeboden mag worden? Dit zou betekenen dat inwoners die niet in staat zijn fysieke dagbesteding te volgen, maar wel baat hebben bij digitale ondersteuning, hiervan worden uitgesloten.	ja, dit vinden wij wenselijk. Bij dagbesteding hoort altijd een fysieke component, in de zin dat er ontmoeting plaats vindt en dat de mantelzorg ontlast kan worden.
271	maaltijden	bijlage 2 productenboek p. 16 en 17 U geeft aan dat wij bij twee aaneensluitende dagdelen een maaltijd moeten aanbieden. Wij hebben echter te maken met cliënten vanuit verschillende financieringsstromen, waarvoor verschillende afspraken gelden. Dit leidt tot ongelijkheid tussen cliënten. Daarnaast stimuleren wij onze deelnemers om dit zoveel mogelijk zelfstandig te organiseren. Kan het verplichtende karakter van het aanbieden van een maaltijd worden losgelaten?	Het doel van deze voorwaarde is dat deelnemers geen honger lijden. Als de aanbieder met de deelnemers organiseert dat zij zelf in hun maaltijd voorzien, is dit akkoord
272	lichte assistentie persoonlijke verzorging	bijlage 2 productenboek p.17 U geeft aan dat wij bij dit product lichte assistentie moeten leveren. Kunt u nader toelichten wat u onder 'lichte assistentie' verstaat?	staat genoemd (bijvoorbeeld voor de toiletgang)

Ref.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
273	Groeps grootte dagbesteding	bijlage 2 productenboek p.17 U geeft aan dat bij het product dagbesteding één professional ingezet moet worden op een groep van maximaal zes cliënten. Kan dit worden vervangen door een gemiddelde groeps grootte van zes cliënten per professional? De aard van de hulpvragen en de activiteiten kan namelijk variëren, waardoor diversiteit in de groeps grootte wenselijk is.	Het gaat om maximaal 6 cliënten per professional. De groeps grootte kan aangepast worden binnen dit kader. Dus bijvoorbeeld, tussen de 7 en 12 cliënten is twee professionals
274	Personeelsuitvraag segment A	Bij inschrijving wordt gevraagd om namen van personeel inclusief het aanleveren van diploma- en VOG-gegevens. Gezien het privacygevoelige karakter van deze informatie en het feit dat personele samenstellingen – mede gezien de huidige arbeidsmarkt – binnen afzienbare tijd kunnen wijzigen, achten wij deze informatie bij inschrijving beperkt geschikt als toetsingsmiddel. Wij stellen voor dat geschiktheid en professioneel handelen bij inschrijving op een andere wijze worden aangetoond (bijvoorbeeld via referenties, beschrijving van kwaliteitsborging en organisatie), en dat verificatie van diploma's en VOG's uitsluitend na gunning plaatsvindt. Kan de regio bevestigen dat diploma- en VOG-gegevens pas na gunning hoeven te worden aangeleverd, zodat de informatie actueel is en niet-geselecteerde inschrijvers deze privacygevoelige gegevens niet hoeven te verstrekken	Nee, zie onze antwoorden op de vragen 49, 102 en 103
275	Quickscan integriteit	Wat is de reden waarom de quickscan integriteit ingevuld moet worden naast de UEA? In de UEA worden immers soortgelijke of dezelfde vragen gesteld.	De quickscan biedt ruimere toetsing dan de UEA en wordt als aanvullend gezien. De grondslag voor het opvragen van informatie is anders, nl. aanbestedingswet versus wet Bibob.
276	Overeenkomst segment A	In de overeenkomst is opgenomen dat het de aanbieder niet is toegestaan op te treden als (hoofd)huurder van een woning of kamer aan een cliënt aan wie hij tegelijkertijd begeleiding levert op grond van een overeenkomst in de regio. Wij interpreteren deze bepaling dat hiermee wordt bedoeld op de beide overeenkomsten Wmo segment A en B, en niet op alle overige (huidige of toekomstige) overeenkomsten die een aanbieder in de regio heeft. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze bepaling uitsluitend van toepassing is op de overeenkomsten A en B?	ja, dat klopt
277	productomschrijving segment A, blz 11 en 12	Zijn de 2 producten Ontwikkel- en behoudgericht altijd opvolgend aan elkaar? Dus altijd beginnen met Ontwikkelgericht en daarna kijken of behoudgericht nodig is? Of kan het ook direct een indicatie voor behoudgericht zijn?	Ja, dit is mogelijk
278	productomschrijving segment A, blz 11 en 12	Aan het product Ontwikkelgericht is een maximum van 2 jaar indicatie gebonden. Aan het product Behoudgericht is geen max of min gebonden. Voor hoe lang wordt een indicatie afgegeven: bij behoudgericht kan het langdurig/oneindig zijn. Moet dat iedere 2 jaar opnieuw aangevraagd worden?	Dit is ter inschatting van de consultant
279	iso / nen certificering	De eis voor een ISO 27001 (die u w.s. bedoelt ipv de ISO 9010) of NEN 7510 certificering op organisatieniveau is voor veel organisaties een onevenredig zware administratieve belasting, tevens zullen er ook veel hogere ICT kosten ontstaan. Onze cliëntgegevens zijn echter geborgd in een systeem dat reeds volledig aan deze normen voldoet. Daarnaast werken wij met een vastgesteld informatiebeveiligingsprotocol en fraudebeleid. Is de regio bereid de certificeringseis te laten vervallen en in plaats daarvan akkoord te gaan met een overzicht van de feitelijke technische en organisatorische maatregelen (gebaseerd op het informatiebeveiligingsprotocol) in combinatie met de certificering van het cliëntvolgsysteem?	Zie ons antwoord op vraag 2
280	vraag no show groepswork	Voor groepsgericht werken geldt een maximum van 6 deelnemers. Omdat de personele kosten voor de groepsbegeleiding vaststaan, is een volledige bezetting essentieel voor een gezonde exploitatie. Het beperken van de no-show declaratie tot 3x 1 uur legt het volledige financiële risico van verzuim (bijvoorbeeld bij zorgmijders) bij de aanbieder. Kan de gemeente toelichten hoe zij de financiële haalbaarheid van deze groepen ziet bij onvoorzien verzuim, en is zij bereid de no-show regeling hierop aan te passen?	Bij no-show dient er tijdig contact opgenomen te worden met het SLT, zodat verdere no-show kan worden voorkomen/ beperkt. Gemeenten passen de no-show regeling hier niet op aan.
281	3.4 Geschiktheidseis 2	Geschiktheidseis 2 noemt meerdere geldige certificaten. Geldt HKZ 143:2021 als geldig certificaat voor deze eis?	Wij accepteren de HKZ 143 norm voor ondernemingen tot maximaal 10 medewerkers, echter blijft het van belang dat deze certificering is afgegeven door een geaccrediteerde leadauditor
282	3.4 Geschiktheidseis 2	Indien een aanbieder aantoonbaar aan alle normen voldoet maar het certificaat op de inschrijfdatum nog niet is behaald, accepteert de regio een door Kiwa ondertekende intentieverklaring als voldoende bewijs, met daarin de onderbouwde verwachte datum van certificering — waarbij certificering binnen enkele maanden na inschrijving wordt verwacht? Zo niet, wat geldt wel als bewijs?	Nee, het certificaat moet op 1 januari 2027 aanwezig zijn
283	3.4 Geschiktheidseis 2	Accepteert de regio dat de aanbieder een gecertificeerd NEN-7510 ECD gebruikt waarnaast aantoonbaar wordt gemaakt hoe de norm van de NEN-7510 geïmplementeerd wordt in bedrijfstaken, als voldoende bewijs?	Zie ons antwoord op vraag 2

Ref.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
284	3.4 Geschiktheidseis 2	Geldt een geldig HKZ 143-certificaat als aanvullend bewijs van implementatie van de NEN 7510-norm? Zo niet, wat dient aanvullend aangeleverd te worden?	Zie ons antwoord op vraag 2
285	Eisen voor onderaannemers	§4.6.1 stelt dat onderaannemers een geldige Gedragsverklaring Aanbesteden moeten hebben. Over de overige geschiktheidseisen uit §3.4 wordt niet expliciet vermeld wat van de onderaannemer zelf wordt gevraagd. Welke geschiktheidseisen uit §3.4 gelden direct voor onderaannemers en moeten door de onderaannemer zelf worden aangetoond?	Zie ons antwoord op vraag 37.