

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	verplichte koppeling producten	Op het inschrijfformulier staan dat als een inschrijver zich inschrijft voor IB 4, dat het dan verplicht is ook op IB 3 in te schrijven. Betekent dit dat er geen verplichte koppeling is tussen de andere producten?	Dat is juist voor de producten Individuele begeleiding. In het geval van Begeleiding Groep geldt er ook een verplichting tot het leveren van de producten vervoer.
2	PvE eis 106	Dient de 24/7 bereikbare professional een werknemer van de inschrijver zelf zijn of mag de inschrijver hier een extern bureau voor inhuren?	Het is aan de Opdrachtnemer om hier binnen de gestelde eisen invulling aan te geven. Opdrachtnemer is niet verplicht om hiervoor een eigen werknemer in te schakelen.
3	Kerncompetentie 1	In de geschiktheidseisen wordt gevraagd om referenties van 10 Wmo-cliënten. Kunt u aangeven of dit een harde eis is en of het niet kunnen overleggen van deze referenties automatisch leidt tot uitsluiting van deelname aan de aanbesteding? Daarnaast vernemen wij graag of op andere wijze kan worden aangetoond dat een inschrijver beschikt over voldoende kwaliteit en ervaring, bijvoorbeeld door middel van cliënten binnen andere zorgvormen of vergelijkbare relevante opdrachten.	Ja, een geschiktheidseis is een minimumeis; het niet voldoen aan deze eis leidt tot uitsluiting. De potentiële opdrachtnemer dient ervaring te hebben met het leveren van Individuele begeleiding in het kader van de Wmo geleverd aan tenminste 10 Cliënten in één jaar (aaneengesloten periode van 12 maanden). De referentieopdracht dient te zijn uitgevoerd bij een gemeente in het kader van de Wmo. Deze ervaring kan ook zijn opgedaan als onderaannemer van een gecontracteerde hoofdaannemer of als onderdeel van een combinatie. Is hier sprake van dan dient u in Bijlage III- Verklaring Kerncompetenties te vermelden, onder welke hoofdaannemer of als onderdeel van een combinatie u de opdracht heeft uitgevoerd. De inkoopende organisatie staat alleen referentieopdrachten toe, die zijn uitgevoerd in het kader van de Wmo. Indien hier geen sprake van is, zal dit leiden tot uitsluiting van deelname aan de aanbesteding. Aangezien de Potentiële opdrachtnemer niet kan voldoen aan de gestelde geschiktheidseis.
4	bijlage III Verklaring Kerncompetenties	Helder dat gegevens van een gemeente ingevuld dienen te worden in het bovenste deel van het blok bij kerncompetentie 1. Wat dient er ingevuld te worden bij het volgende deel van kerncompetentie 1, bij mijlpalen van de referentieopdracht van deze competentie? Hoe dient de waarde in euro's berekend te worden en wat dient er geschreven te worden bij de omschrijving van de referentie opdracht? Zou u hiervan alstublieft voorbeelden willen geven? Dank u wel.	Bij de mijlpalen van de referentieopdracht beschrijft u de startdatum, einddatum (Indien nog lopend, kunt u 'loopt nog' vermelden) en waarde van de totale referentieopdracht uitgedrukt in euro's. De waarde in Euro's: dit mag een globaal/afgerond bedrag zijn van de omzet in 1 jaar van de betreffende referentieopdracht. Bij de omschrijving van de referentieopdracht dient u minimaal in te gaan op de gevraagde elementen uit de kerncompetentie 1, waaruit blijkt dat u aantoonbare ervaring heeft met de levering van individuele begeleiding in een soortgelijke opdracht in het kader van de Wmo.
5	Bewijsmiddel nr 3 Kwaliteitscertificaat	U noemt een aantal voorbeelden van certificaten die voldoen aan de eis dat de kwaliteit systematisch wordt geborgd. Valt KIWA mijn keurmerk voor ZZP 'ers in de zorg als certificaat hier ook onder?	Ja, KIWA mijn keurmerk voor ZZP valt hier ook onder.
6	PVE, Bijlage KPI's, KPI: Begeleidingsplannen	Hoe werkt deze KPI tov eis 42: moet een opdrachtgever zich inspannen om van >95% van cliënten toestemming te krijgen?	Eis 42 stelt dat het begeleidingsplan (na afstemming met de inwoner) aan de Toegang moet worden aangeleverd. De KPI stelt dat Begeleidingsplannen > 95% van de begeleidingsplannen wordt aangeleverd binnen 6 weken (zie vraag 17). Dit is een sturingsinstrument ten behoeve van de kwaliteit van de geleverde zorg. De toegang kan zonder inzicht in een duidelijk begeleidingsplan en een evaluatieverslag niet voldoende accuraat sturen op de levering van de gevraagde resultaten/doelen.
7	PVE, Bijlage KPI's, KPI: Uitnutting van indicaties	Meer dan 95% uitnutting van indicaties wordt gezien als 'overlevering' en is een afwijking van de KPI. Waarom zou een zorgaanbieder iets niet goed doen als geïndiceerde zorg ook daadwerkelijk (vrijwel) volledig wordt ingezet?	Dat is niet juist. Meer dan 95% uitnutting wordt niet automatisch gezien als "overlevering". Opdrachtgever wil monitoren hoeveel uitnutting er plaats vindt binnen een bepaalde tijd. Sturing hierop is bijv. van belang om te voorkomen dat een aanbieder een indicatie uitnuttigt binnen 6 maanden terwijl de indicatieduur een jaar betreft. Wanneer sprake is van eerdergenoemd voorbeeld dan is er wel sprake van "overlevering".

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
8	PVE, Bijlage KPI's, KPI: Doorlooptijd Maatwerktrajecten	a) Wij lezen: "De duur van de maatwerkvoorziening wordt bepaald door Opdrachtgever met de toewijzing". De benchmarknorm lijkt samen te hangen met (gemiddelde) duur en ook met eventuele verlengingen. Maar wat is precies de definitie van de benchmarknorm? b) Cliënten vormen over zorgaanbieders heen geen homogene groep. Hoe gaat opdrachtgever om met verschillende soorten clientpopulaties bij het benchmarken tussen opdrachtnemers? c) Als wij de logica van het schema volgen leidt een afwijking van >10% van de benchmarknorm uiteindelijk onherroepelijk tot ontbinding van de overeenkomst. Is dit de juiste lezing?	a) De benchmarknorm betreft de gemiddelde doorlooptijd per product van maatwerktrajecten, berekend op basis van de data uit het berichtenverkeer. Deze norm wordt jaarlijks vastgesteld door de opdrachtgever op basis van de gerealiseerde doorlooptijden van de producten over alle Opdrachtnemers gezamenlijk. De norm fungeert als referentiewaarde om doelrealisatie, tijdigheid en eventuele onnodige verlenging van trajecten te kunnen monitoren. De norm is dus geen vaste vooraf bepaalde duur, maar een dynamische, datagedreven waarde die jaarlijks wordt geactualiseerd. De verwachting is dat Opdrachtgever 18 maanden na ingangsdatum overeenkomst voldoende data heeft om de norm te bepalen. Opdrachtgever zal Opdrachtnemers meenemen in de ontwikkelingen hiervan. b) De Opdrachtgever onderkent dat cliëntpopulaties tussen Opdrachtnemers kunnen verschillen en dat dit invloed kan hebben op de gemiddelde doorlooptijd. Bij de jaarlijkse benchmark worden deze verschillen geïnterpreteerd en gewogen. Daarnaast biedt het proces ruimte voor Opdrachtnemers om in het reguliere contractmanagementoverleg een inhoudelijke toelichting te geven op afwijkingen die verklaarbaar zijn door casuïstiek, doelgroepenmerken of complexiteit van trajecten. De benchmark wordt daarmee niet mechanisch toegepast, maar vormt een signaalinstrument dat in context wordt beoordeeld. c) Nee, de lezing dat een afwijking van >10% onherroepelijk tot ontbinding van de overeenkomst leidt, is niet juist. Het schema beschrijft een stapsgewijze aanpak van signalering, duiding en verbetering. Een afwijking van meer dan 10% leidt tot verdiepend gesprek en interventies, gericht op verbetering en het voorkomen van onnodige verlenging van trajecten. Ontbinding van de overeenkomst is geen automatische consequentie, maar blijft – zoals bij iedere overeenkomst – een uiterste middel dat alleen wordt ingezet wanneer structurele tekortkomingen blijven bestaan en eerdere interventies geen effect hebben gehad.
9	PVE, Bijlage KPI's, KPI, algemeen	Opdrachtgever beschrijft hier enkele KPI's. Deze zijn echter nog niet concreet want worden dmv benchmarking nader ingevuld. Ook is er nog veel onduidelijk over de precieze definities en werking van de onderliggende regelingen. Zo lijken ons prestaties te gaan over zaken waarop de gemeentelijke Toegang ook veel invloed heeft. Opdrachtgever heeft het recht om KPI's tussentijds te wijzigen (eis 69). Uw aanbieders moeten bij inschrijving in beginsel wel akkoord gaan met de hier genoemde KPI's. Ze zijn echter nog niet transparant. Wij verzoeken u om de KPI regeling voor nu als concept te beschouwen, deze in overleg met de opdrachtnemers na start contract uit te werken en dan pas in te voeren. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Nee, Het werken met KPI's is nieuw, maar wel een bewuste keus. Opdrachtgever wil een kwaliteitsslag maken door datagedreven te werken, dit is ook voor de opdrachtgever nieuw. Het is zeker niet de bedoeling om een handvat te hebben om een overeenkomst te kunnen ontbinden, maar juist om gezamenlijk een kwaliteitsslag te maken en te kunnen werken aan het behalen van de doelen. De KPI regeling is niet als concept te beschouwen. De norm voor de KPI: 'doorlooptijd en maatwerktrajecten' is op dit moment nog niet vastgesteld zie vraag 8.
10	PVE, Eis 10	Hier lijkt een deel van de bepaling te ontbreken. Kunt u de eis verduidelijken?	Deze eis wordt als volgt aangepast: Het is aan Opdrachtnemer om Hulp aan te bieden op zowel reguliere kantoortijden als op tijden die noodzakelijk zijn bij de gecontracteerde vorm van Hulp. Hulp kan op andere dagen dan maandag tot en met vrijdag of buiten reguliere kantoortijden aangeboden worden, mits een Inwoner hiermee akkoord gaat. Voor Hulp op zaterdag vergoedt de opdrachtgever geen toeslag of anderszins aangepast tarief.
11	Overeenkomst, 1.7.2, organiseren van voorwaarden	Deze bepaling is ons niet duidelijk. Hoe moeten wij deze begrijpen?	Dit artikel bepaalt dat als een jeugdhulpaanbieder eerder (vóór het achttiende levensjaar) al Wmo Hulp wil inzetten en de opdrachtnemer daarvoor de voorwaarden moet organiseren, de opdrachtgever daar schriftelijke goedkeuring voor moet geven.
12	Overeenkomst, 1.7.1, Warme overdracht	Er zal in gevallen waarbij een jeugdige vanuit een jeugdhulporganisatie overgaat naar een Wmo begeleider praktisch nooit anderhalf jaar van te voren al contact zijn. Het zal immers nog lang niet vaststaan dat er na afloop van de jeugdhulp een Wmo voorziening nodig blijft, laat staan welke aanbieder die zal gaan leveren. Kunt u deze regeling verduidelijken?	Opdrachtgever vindt de overgang van 18- naar 18+ essentieel voor de Inwoner. Daarom kiest Opdrachtgever er bewust voor om zowel vanuit Opdrachtgever als Opdrachtnemer hier tijdig aandacht voor te hebben. Tijdig is 1,5 jaar van te voren zodat naar aanloop van de 18e verjaardag al goed kan worden gekeken naar eventuele mogelijkheden voor de toekomst. Het zal inderdaad niet bij alle Inwoners zo zijn dat Wmo hulp nodig is na de 18e verjaardag, maar wanneer dat nog niet duidelijk is bij de leeftijd van 16,5 dienen er alwel gesprekken hierover gevoerd te worden, zodat een eventuele overgang van Jeugd naar Wmo in de toekomst, soepel verloopt en tijdig in gang wordt gezet. Opdrachtgever heeft in haar werkwijze opgenomen dat consultants wmo betrokken worden bij jeugdigen van 16,5.
13	Aanbestedingsleidraad, 5.4.1 Hoofdaannemer, onderaannemers	U schrijft: "Ook de onderaannemers tekenen met het indienen van het verzoek tot deelneming of inschrijving voor hoofdelijke aansprakelijkheid voor de door de onderaannemers uit te voeren werkzaamheden." Deze bepaling komt uit de contractstandaarden en is helaas niet erg duidelijk. Hier wordt bedoeld dat onderaannemers voor hun deel van de werkzaamheden hoofdelijke aansprakelijkheid dienen te accepteren maar niet dat ze (een document uit) de inschrijving moeten tekenen. "Tekenen voor" moet hier dus gelezen worden als uitdrukking en is niet letterlijk bedoeld. A) Bent u het eens met deze interpretatie? B) Indien nee: welk document moeten onderaannemers bij inschrijving tekenen? En waar?	A) De door u aangehaalde zinsnede uit het inkoopdocument is inderdaad onduidelijk. Hoofdelijk aansprakelijkheid ligt bij de hoofdaannemer (zie artikel 3.9). Het is aan de hoofdaannemer om met onderaannemers afspraken te maken. B) Een hoofdaannemer mag samen met onderaannemers inschrijven. De hoofdaannemer vermeldt alle onderaannemers in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). De inkoopende organisatie beschouwt coöperatieleden als onderaannemers. Zie hiervoor ook het antwoord op vraag 103.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
14	Aantal aanbieders	Kunnen jullie aangeven of binnen deze aanbesteding wordt verwacht dat gecontracteerde aanbieders in de gemeente Dalfsen flink groeien in het aantal cliënten, of dat het ook passend is om met een kleiner aantal cliënten stabiele en kwalitatief goede ondersteuning te blijven bieden?	Opdrachtgever sluiten raamovereenkomsten. Opdrachtgever kan dus niet van te voren aangeven aan hoeveel inwoners een Opdrachtnemer Hulp-op-maat gaat leveren. Opdrachtgever wil graag meer sturen op kwaliteit met deze manier van inkopen.
15	Programma van Eisen	Eis 7. Dit is niet passend bij de algemene eisen, gezien dit doelgroep specifiek is. Kan dit anders geformuleerd worden of op een andere plaats gezet worden? Het is niet logisch dat een aanbieder aantoonbaar dementievriendelijk moet zijn als het deze doelgroep niet bediend.	Doelstelling van deze eis is dat inwoners of mantelzorgers/ verwanten van inwoners juist worden benaderd indien er sprake is van Dementie. Deze eis wordt daarom als volgt gewijzigd: De Opdrachtnemer werkt (indien van toepassing) aantoonbaar dementievriendelijk. Dit houdt in dat medewerkers beschikken over basiskennis van dementie en vaardigheden toepassen die zijn gericht op het herkennen, begrijpen en adequaat omgaan met mensen met dementie en hun naasten. De Opdrachtnemer borgt dit door structurele scholing, passende bejegening, duidelijke communicatie en het inrichten van ondersteunende processen die aansluiten bij de leefwereld en mogelijkheden van mensen met dementie.
16	Programma van Eisen	KPI: er wordt beschreven dat dit bijgehouden wordt in PowerBI. Bedoelt de gemeente dat zij dit zelf bijhouden of zijn hier verwachtingen van de aanbieder?	Opdrachtgever houdt dit bij.
17	Programma van Eisen	Betreft bijlage KPI's, p. 21. Begeleidingsplannen. Jullie geven aan dat aanlevering binnen 4 weken wordt verwacht. Kunnen jullie dit wijzigen naar 6 weken zodat begeleiders voldoende tijd hebben om dit op orde te maken?	Opdrachtgever wijzigt de termijn in 6 weken. De consultant neemt de doelen en beoogde resultaten op in het toekenningsbericht zodat deze informatie tijdig beschikbaar is voor de aanbieder bij het opstellen van het begeleidingsplan. In principe kan Opdrachtnemer dan gelijk aan de slag zodra het besluit door de consultant is genomen. Het Pve en de KPI worden aangepast.
18	Programma van Eisen	Eis 39. Hier staat dat een begeleidingsplan minimaal 1 keer per jaar wordt geëvalueerd. Er wordt er in de productomschrijvingen ook gesproken over elk half jaar. Hoe vaak moet het begeleidingsplan worden geëvalueerd?	Eis 39 en Eis 40 zijn aangepast om duidelijkheid te verschaffen hierin. In eis 39 is de volgende bullet gewijzigd: Het Begeleidingsplan wordt met de Inwoner en/of de vertegenwoordiger van de Inwoner besproken. In het Begeleidingsplan wordt dit vastgelegd. In eis 40 is de volgende tekst gewijzigd: De Opdrachtnemer evalueert ingeval van ontwikkelgerichte begeleiding minimaal één keer per 6 maanden, of zoveel vaker als nodig, zo veel mogelijk met de Inwoner, de voortgang en doelmatigheid van de geboden Hulp. De Opdrachtnemer evalueert ingeval van behoudgerichte begeleiding minimaal één keer per jaar, of zoveel vaker als nodig, zo veel mogelijk met de Inwoner, de voortgang en doelmatigheid van de geboden Hulp.
19	Productomschrijvingen	Bij individuele begeleiding onder het kopje duur staat beschreven dat het binnen de indicatie het mogelijk is om het aantal afgegeven uren flexibel in te zetten. Bedoelen jullie hiermee dat de uren worden afgegeven voor de duur voor de beschikking of gaat het om een gemiddelde inzet op jaarbasis?	Er wordt inspanningsgericht geïndiceerd, maar Opdrachtgever onderzoekt mogelijkheden om flexibiliteit in het 'financiële systeem' omdat sommige situaties daarom vragen.
20	Productomschrijving individuele begeleiding 3	Bij de beschrijving problematiek en perspectief wordt de problematiek zeer nauwkeurig beschreven (alinea 2) waardoor er maar een geringe groep cliënten onder die beschrijving valt. Kan de gemeente bevestiging dat de doelgroep alle cliënten bevat dit aan deze omschrijving (alinea 1) voldoen: 'Individuele begeleiding 3 is gericht op begeleiding voor volwassenen met een somatische, psychogeriatrische, psychiatrische of psychosociale aandoening/stoornis, niet aangeboren hersenletsel, een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperking, of een combinatie hiervan.' ?	Opdrachtgever blijft vasthouden aan de productbeschrijving. Verderop in de productbeschrijving is nader uitgewerkt en een verschil gemaakt tussen ontwikkel en behoudgericht. Opdrachtgever acht dit duidelijk genoeg.
21	Productomschrijving	Kwaliteitseisen algemeen: Dit evaluatieverslag wordt gedeeld met de toegang Samen Doen. Wat als cliënt geen toestemming geeft?	Indien inwoner geen toestemming geeft voor het delen van het verslag dan wordt het verslag niet gedeeld met de Opdrachtgever, maar dan wordt Opdrachtgever hier wel over geïnformeerd. Evaluatie van de geleverde zorg vind dan op een andere manier plaats, bijvoorbeeld in een gesprek tussen de inwoner en de opdrachtgever.
22	Productbeschrijving	Hoe strikt worden de genoemde functiemixen (bijv. "10% MBO 4 / 80% HBO / 10% WO") gehandhaafd, en zijn gemotiveerde afwijkingen toegestaan? Geldt deze mix over het totale clientenaantal of per individuele client? Dit laatste is niet realistisch.	De gekozen functiemix vormt de basis voor het tarief. De kwaliteitseisen en de inzet van personeel is opgenomen in de productomschrijving en het programma van eisen. Opdrachtgever verwacht dat het gevraagde resultaat behaald kan worden met de gestelde functiemix. De mix geldt over het totaal per organisatie/ team, maar kan wel aangetoond worden in de verantwoording van de ingezette uren.
23	Productbeschrijving	Bij het product individuele begeleiding 4 heeft u het over 30 minuten aanrijtijd. Mag dit worden veranderd naar bereikbaarheid zoals onlangs ook Ommen heeft aangepast? Uit ervaring, door deelname in meerdere pilots, blijkt dat bereikbaarheid veel belangrijker is dan daadwerkelijk langsgaan. Zo niet? Kan dan de aanrijtijd binnen 30 minuten aangepast worden naar 45 minuten wat meer passend is bij de omvang van de reisafstanden in uw gemeente.	Opdrachtgever blijft bij zijn het standpunt dat Opdrachtnemer 24/7 bereikbaar moet zijn en dat er indien noodzakelijk een aanrijtijd wordt gehanteerd van 30 minuten.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
24	Productbeschrijving	U geeft aan in de productomschrijving dat het binnen de indicatie mogelijk is om het aantal afgegeven uren flexibel in te zetten. Hoe verhoudt zich dit tot de eenheid die wordt vastgesteld per minuut en de KPI 'uitnutting van indicaties' waarin maandelijks wordt gemonitord of er sprake is van onder- of overlevering?	De mogelijkheid om het aantal afgegeven uren/ minuten binnen de indicatie flexibel in te zetten, staat niet op gespannen voet met de vaststelling van de eenheid per minuut afgegeven door de Toegang en de KPI 'uitnutting van indicaties'. Beide elementen vervullen namelijk een eigen, complementaire functie. De eenheid per minuut wordt bepaald door de Toegang en wordt vastgelegd in de beschikking (rechtsbescherming). Zie ook het antwoord op vraag 19. De KPI 'uitnutting van indicaties' ondersteunt dit proces juist door periodiek inzichtelijk te maken of er structureel sprake is van onder- of overlevering. De KPI is daarmee geen beperking van flexibiliteit, maar een instrument om: •tijdig te signaleren wanneer de inzet structureel afwijkt van de indicatie, •hierover het gesprek te voeren tussen opdrachtnemer en opdrachtgever, •en waar nodig bij te sturen om te zorgen dat de indicatie passend blijft bij de ondersteuningsbehoefte. De KPI helpt dus om de balans te bewaken tussen flexibiliteit in de uitvoering en doelmatige inzet van middelen. Structurele afwijkingen kunnen aanleiding zijn om de indicatie te heroverwegen of de inzet aan te passen, maar incidentele variatie past binnen de beoogde flexibiliteit.
25	PVE-102	In geval van individuele begeleiding in een groep vraagt u om declaratie per deelnemer en mag er een opslag berekend worden. Dit vraagt om veel administratieve handelingen per groepsbijeenkomst; tijd die we liever aan hulp besteden. Wij zijn gebaat bij een vaste vergoeding per groep. Kunt hierin tegemoetkomen?	Nee, Opdrachtgever behoudt eis 102 zoals die gesteld is.
26	PVE-70	U geeft aan tijdens het contractgesprek gebruik te maken van monitoring d.m.v. Power BI. Wij zouden alvorens het contactgesprek graag de monitoring gegevens ontvangen, zodat er een feitelijk contractgesprek plaats kan vinden. Is dit mogelijk?	Ja, het is mogelijk om de monitoringgegevens voorafgaand aan het contractgesprek te verstrekken. De beschikbaarheid en vorm van deze gegevens is wel afhankelijk van de wijze waarop de monitoring in Power BI binnen de opdracht wordt ingericht. Zodra de inrichting is vastgesteld en de benodigde gegevens beschikbaar zijn, kunnen wij deze voorafgaand aan het contractgesprek aanleveren zodat een feitelijk en goed onderbouwd gesprek kan plaatsvinden.
27	PVE-45	U stelt duidelijke kaders voor de opdrachtnemer over termijnen waarbinnen evaluaties aangeleverd moeten worden. Welke termijnen mogen wij van de gemeente verwachten? Het inplannen van evaluatiegesprekken of reactie op vragen per telefoon of mail, laat nu soms op zich wachten waardoor wij de deadlines niet halen.	Opdrachtnemer mag van Opdrachtgever verwachten dat de ere gereageerd wordt op telefoon of mail. Opdrachtgever zal zijn informatieplicht hierin serieus nemen. Van Opdrachtnemer verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer tijdig vraagt om benodigde informatie.
28	PVE-40	In PVE-39 schrijft u over evaluaties minimaal 1x per jaar. In PVE-40 vraagt u om halfjaarlijkse evaluaties, die ook met de gemeente gedeeld moeten worden. Kunt u minimaal jaarlijkse evaluatie als stelregel noteren? Wat doet u met de ontvangen evaluaties?	Zie het antwoord op vraag 18.
29	PVE-39	Wat maakt dat de exacte dagen en tijdstippen in het begeleidingsplan beschreven moeten staan? De hulp dat de inwoner nodig heeft is niet van te voren vast te leggen en om vraaggericht te kunnen werken, is flexibiliteit van inzet van onze hulp juist wenselijk. Richtlijn voor frequentie en dagen kan gegeven worden. Wilt u verdere details eruit halen?	De eis wordt aangepast naar: - De Hulp wordt conform het gemaakte Begeleidingsplan geboden. Het Begeleidingsplan vertaalt de opdracht in concrete werkafspraken: welke Hulp ontvangt de Inwoner, verdeling van de tijd over de week conform besluit van Opdrachtgever en jurisprudentie (passend in zijn dag- weekprogramma) gedurende de bepaalde looptijd.
30	PVE - 35	U geeft aan dat bij hapering de opdrachtgever het proces opnieuw op gang brengt. Bedoelt u hiermee dat de gemeente-consulenten casusregisseur zijn en de opdrachtnemer erop kan rekenen dat de gemeente opnieuw de ondersteuningsbehoefte in kaart brengt? Wat kunnen we hierin wel en niet verwachten van de gemeente? Dit werkt anders dan wij nu ervaren in de huidige praktijk.	Nee hier wordt niet de casusregie bedoeld. Indien er stagnatie ontstaat in de uitvoering van de opdracht kan Opdrachtnemer contact zoeken met de Opdrachtgever om het proces weer op gang te brengen.
31	PVE -109	U stelt als eis bij begeleiding 4 dat het opstellen van een begeleidingsplan moet worden uitgevoerd door een medewerker met een afgeronde Hbo-opleiding. Wij vragen ons af wat de reden is voor deze eis. Wij vinden een afgeronde hbo-opleiding niet noodzakelijk om een goed begeleidingsplan op te kunnen stellen. Wij verzoeken u daarom de Hbo-eis te laten vervallen en deze te vervangen door een medewerker met minimaal een MBO 4-opleiding, onder supervisie van een Hbo-geschoolde collega.	Opdrachtgever blijft bij zijn standpunt en houdt vast aan de inzet van een Hbo-geschoolde medewerker voor het opstellen van een begeleidingsplan.
32	PVE	Wij zien in de stukken niks terug over het belang van inzet van ervaringsdeskundigen. Hoe kijkt u hiernaar?	Opdrachtnemer mag voor de uitvoering van de hulp gebruik maken van de inzet van ervaringsdeskundigen onder supervisie van geschoold / gekwalificeerd personeel. Zie ook eis 20 in PVE.
33	PVE-30	U geeft aan dat digitaal contact mag, maar asynchroon contact niet. Betekent dit dat whatsapp of app contact via een beveiligde omgeving niet mag, ook niet als de inwoner hierin zelf het initiatief neemt? Dit is onderdeel van de huidige werkwijze/ een gebruikelijk middel in de samenleving.	Opdrachtnemer mag gebruik maken van Whatsapp of app contact maar dit valt niet onder de definitie van directe tijd en kan dus ook niet gedeclareerd worden.
34	PVE - 7	U vraagt om een aantoonbare dementievriendelijke werkwijze. Geldt dit ook voor onze inwoners waarbij dit niet of nauwelijks voorkomt?	Zie antwoord op vraag 15

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
35	PVE- bijlage KPI	U hanteert een strikte KPI waarbij wordt gecontroleerd of een cliënt binnen zes maanden opnieuw ondersteuning nodig heeft. Deze werkwijze leidt tot een ongewenst effect: een terugval — wat met name binnen de psychisch kwetsbare doelgroep regelmatig voorkomt — moet altijd laagdrempelig en direct kunnen worden opgepakt, en mag door dit soort controles niet leiden tot uitstel van noodzakelijke begeleiding.	De betreffende KPI is ingericht om te monitoren in hoeverre de hulp zo doelgericht en doelmatig mogelijk wordt ingezet. Het uitgangspunt is dat inwoners duurzaam worden geholpen en dat hernieuwde hulpvragen binnen zes maanden een signaal kunnen zijn dat aanvullende of andere interventies nodig zijn. Juist door structureel te monitoren ontstaat de mogelijkheid om tijdig afwijkingen te signaleren en efficiënt te interveniëren wanneer blijkt dat een inwoner opnieuw behoefte heeft aan begeleiding. Voor met name psychisch kwetsbare inwoners blijft laagdrempelige en directe toegang tot ondersteuning volledig gewaarborgd. De KPI vormt geen belemmering voor het snel oppakken van terugval, maar helpt ons om patronen te herkennen, de kwaliteit van ondersteuning te verbeteren en waar nodig preventief bij te sturen.
36	PVE – bijlage KPI	U hanteert een zeer strenge KPI op de doorlooptijden. Realiseert u zich dat herstel geen tijdgebonden proces is? In deze bijlage wordt zelfs gesproken over mogelijke formele maatregelen. Dit staat haaks op samenwerken vanuit wederzijds vertrouwen.	De opdrachtgever realiseert zich volledig dat herstel geen lineair of tijdgebonden proces is. De KPI op doorlooptijden is daarom niet bedoeld als een norm die het herstelproces van cliënten begrenst, maar als een instrument om doelmatigheid en tijdigheid te monitoren, tijdig te kunnen bijsturen om onnodige verlenging van trajecten te voorkomen. Afwijking wordt in een stappenplan uiteengezet, waarbij de formele maatregelen ook zijn benoemd. Samenwerking vanuit wederzijds vertrouwen blijft het uitgangspunt: het doel is om tijdig te signaleren, samen te analyseren en waar nodig gezamenlijk te verbeteren. De KPI ondersteunt daarmee juist een transparante en voorspelbare samenwerking, waarin ruimte is voor professionele afwegingen en waarin het herstelproces van cliënten centraal blijft staan.
37	PVE – bijlage KPI	Wij zijn geschrokken van de strenge KPI's die u heeft geformuleerd met de daarbij gestelde acties. Wat maakt dat u zo'n strenge controle in wil gaan voeren? Dit hebben we nog nooit eerder gezien bij andere gemeenten; en strookt naar ons idee niet met het willen samenwerken met minder aanbieders op basis van wederzijds vertrouwen.	De opdrachtgever begrijpt de zorg over de scherp geformuleerde KPI's. De gekozen systematiek is echter niet bedoeld als vorm van strenge controle, maar als instrument om tijdig te signaleren, transparant te sturen en gezamenlijk te verbeteren. De KPI's zijn ontwikkeld om de kwaliteit en doelmatigheid van hulp inzichtelijk te maken, juist binnen een samenwerking met aanbieders en op basis van wederzijds vertrouwen. De acties die worden genoemd zijn stapsgewijze interventies, waarbij altijd ruimte is voor toelichting, context en professionele afwegingen. Het uitgangspunt blijft een constructieve samenwerking, waarin data helpt om vroegtijdig bij te sturen en niet om te sanctioneren.
38	PVE- artikel 102	U geeft aan dat groepsgerichte begeleiding aan max 4 inwoners tegelijk mag plaatsvinden. Wij hebben doe mee/ en leer mee groepen die uit meer personen dan 4 bestaat; gemiddeld zijn dit 8 mensen per groep. Dit is een behapbare groep en hierin is peersupport van meerwaarde. Deze zijn dan onder het nieuwe contract niet meer mogelijk? Kunt u dit aantal van max 4 aanpassen naar groepsomvang van 8 die u ook stelt voor dagbesteding?	Opdrachtgever past deze eis als volgt aan: Individuele begeleiding mag groepsgewijs vormgegeven worden indien dit passend is voor de Inwoner, groepen mogen niet groter zijn dan 8 Inwoners (mits passend bij de hulpvraag en vastgelegd in het begeleidingsplan). Bij begeleiding individueel die met meerdere Inwoners tegelijk plaatsvindt wordt de tijd naar rato gedeclareerd. Op elke Inwoner mag dan een opslag van 5% van de tijd van de sessie gedeclareerd worden. Een voorbeeld: Indien in een uur tijd 4 Inwoners tegelijk begeleid worden, mag per cliënt 15 minuten + 3 minuten (=5% van 60 minuten) = 18 minuten gedeclareerd worden.
39	PVE- artikel 42	U geeft aan dat wij alle begeleidingsplannen moeten verstrekken aan u als opdrachtgever. Dit is niet gebruikelijk binnen de Wmo om van iedere client te doen. Wat is de reden dat u deze plannen van alle cliënten wil ontvangen en wat gebeurt er vervolgens mee? Wij zien ook dat u hierover een KPI hebt opgesteld ter controle; om hier aan te kunnen voldoen is het wel noodzakelijk dat wij binnen het nieuwe contract de door de consulenten gemaakte plannen met doelen ook eerder gaan ontvangen, kunt u dit realiseren?	De verplichting tot het aanleveren van begeleidingsplannen is opgenomen om de kwaliteit, doelgerichtheid en rechtmatigheid van de Hulp te kunnen borgen. De gemeente heeft de wettelijke taak om toezicht te houden op de uitvoering van gecontracteerde Hulp. Ten aanzien van de totstandkoming van de begeleidingsplannen geldt het volgende: De ondersteuningsplannen van de gemeente kunnen door de aanbieder worden opgevraagd bij de inwoner. De consulent neemt de doelen en beoogde resultaten op in het toekenningsbericht zodat deze informatie tijdig beschikbaar is voor de aanbieder bij het opstellen van het begeleidingsplan. Hiermee wordt geborgd dat aanbieders over de benodigde informatie beschikken om aan de KPI te kunnen voldoen.
40	PVE -artikel 81	No shows worden maximaal twee keer per kalenderjaar vergoed. Hoe ziet u in dit kader de begeleiding van zorgmijders voor zich? Zijn hiervoor maatwerkafspraken mogelijk?	Zie het antwoord op vraag 80.
41	PVE KPI begeleidingsplannen	De eis om het begeleidingsplan binnen 4 weken aan te leveren achten wij krap, gezien de benodigde tijd voor intake, observatie en afstemming met cliënt en netwerk. Om de kwaliteit en zorgvuldigheid te waarborgen, verzoeken wij de gemeente de termijn te verruimen naar 8 weken na start van de ondersteuning.	Zie het antwoord op vraag 17.
42	PVE eis 40	Het begeleidingsplan vraagt om vastlegging van dagen en tijdstippen van ondersteuning. Aangezien begeleiding dynamisch en vraaggericht wordt ingezet, verzoeken wij de gemeente deze eis te versoepelen en het vastleggen van specifieke dagen en tijdstippen uit het begeleidingsplan te schrappen. Kan de gemeente hiermee instemmen?	Zie het antwoord op vraag 29.
43	PVE eis 39	Het begeleidingsplan vraagt om vastlegging van dagen en tijdstippen van ondersteuning. Aangezien begeleiding dynamisch en vraaggericht wordt ingezet, verzoeken wij de gemeente deze eis te versoepelen en het vastleggen van specifieke dagen en tijdstippen uit het begeleidingsplan te schrappen. Kan de gemeente hiermee instemmen?	Zie het antwoord op vraag 29.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
44	PvE eis 39	Het begeleidingsplan wordt samen met (de wettelijk vertegenwoordiger van) de inwoner opgesteld en aan de inwoner verstrekt. Wij werken met een Elektronisch Cliëntendossier (ECD) waarin het begeleidingsplan digitaal wordt vastgelegd en voor de inwoner (en/of wettelijk vertegenwoordiger) inzichtelijk is. Beschouwt de gemeente dit als een correcte wijze van verstrekken?	Ja, dit is akkoord.
45	PvE eis 29	In de aanbestedingsstukken is opgenomen dat een zorgaanbieder een cliënt uitsluitend mag weigeren indien aantoonbaar niet over de juiste hulp wordt beschikt. Kan de gemeente verduidelijken op welke wijze een zorgaanbieder dit aantoonbaar moet maken? Welke criteria of vorm van onderbouwing verwacht de gemeente hierbij (bijvoorbeeld personele kwalificaties, deskundigheid, capaciteit of specifieke zorgvraag)?	De acceptatieplicht geldt voor producten waarop de potentiële opdrachtnemer inschrijft en dus ook beschikt over de deskundigheid, kwalificatie e.d. om het product ook daadwerkelijk te kunnen leveren.
46	SROI	"In de overeenkomst is opgenomen dat opdrachtnemer verplicht is minimaal 2,5% van de gefactureerde omzet aan te wenden voor SROI-activiteiten. Wij zien het risico dat het hanteren van een vast percentage vooral stuurt op financiële besteding, terwijl de daadwerkelijke maatschappelijke impact en kwaliteit van SROI-activiteiten daarmee niet altijd het best tot zijn recht komen. Daarnaast kunnen de mogelijkheden voor SROI-inzet per periode verschillen, afhankelijk van regionale beschikbaarheid van doelgroepen, aard van de opdracht en samenwerkingsmogelijkheden. Is de gemeente bereid om SROI aan te merken als een inspanningsverplichting zonder vast financieel percentage, waarbij opdrachtnemer gedurende de contractperiode aantoonbaar invulling geeft aan SROI-activiteiten en dit onderbouwd verantwoordt (bijvoorbeeld via periodieke rapportage of toelichting op gerealiseerde maatschappelijke waarde)?"	Nee. Het Expertisepunt Social Return (ESR) van het Werkbedrijf regio Zwolle kan u helpen met de invulling van de SROI verplichting. Opdrachtnemer heeft de gehele contractperiode om invulling te geven aan SROI, en kan dus in de tijd gezien zelf "sturen" op de daadwerkelijke maatschappelijke impact en kwaliteit. Eventuele overwaarde van een SROI-inspanning door de leverancier telt mee voor de totale verplichting, mag dus mee naar een volgend contractjaar. Opdrachtnemer bepaalt zelf welke SROI-inspanningen het beste passen en heeft daarin de keuze uit: arbeidsparticipatie (betaald en onbetaald), sociale inkoop en/of het bieden van maatschappelijke support.
47	Productomschrijving	Voor individuele begeleiding 1 wordt een functiemix van 50% mbo 3-niveau en 50% mbo 4-niveau genoemd. Betreft dit een richtlijn of een verplichte eis waaraan aanbieders moeten voldoen?	De gekozen functiemix vormt de basis voor het tarief. Opdrachtgever verwacht dat het gevraagde resultaat behaald kan worden met de gestelde functiemix. De kwaliteitseisen en de inzet van personeel is opgenomen in de productomschrijving en het programma van eisen.
48	programma van eisen8	Opdrachtnemer onderschrijft de lokale wet- en regelgeving en beleidsmatige uitgangspunten. Waar staan deze op schrift?	Opdrachtgever ontwikkelt continu de lokale wet- en regelgeving en beleidsmatige uitgangspunten zodat deze passen bij de landelijke vereisten en uitspraken. Dit is terug te vinden in de verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp en in de beleidsregels maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp welke gepubliceerd worden op: https://lokaleregelgeving.overheid.nl/zoecken . Aanbieders kan daar altijd de meest recente versie vinden. Daarnaast gelden de beleidsuitgangspunten zoals genoemd in de aanbestedingsstukken en zijn lokale beleidsstukken van de gemeente te vinden via: https://ris.dalfsen.nl , zoals o.a. het nog lopende preventiebeleid van de gemeente Dalfsen: https://ris.dalfsen.nl/Raadsinformatie/Bijlage/4-1-Beleidsplan-Preventiebeleid-Dalfsen-vitaal-en-veerkrachtig-Preventiebeleid.pdf . Zodra er nieuwe relevante beleidsstukken beschikbaar komen, worden aanbieders hierover geïnformeerd.
49	programma van eisen16	Als Wmo aanbieder zijn wij nooit op de hoogte van de aanvraag voor een Wlz indicatie. Als Wmo aanbieder zijn wij afhankelijk van de informatie die wij ontvangen van client, Wlz aanbieder en/of gemeente. Gaat de gemeente proactief de betrokken Wmo aanbieder informeren als zij weten dat er een Wlz aanvraag bij een client loopt?	Wij verwachten van Opdrachtnemers dat zij actief signaleren als de zorgzwaarte dusdanig wordt dan inwoners mogelijk een overstap dienen te maken naar de Wlz en dat zij hierover het gesprek aan gaan met de inwoner zodat een Wlz aanvraag gestart kan worden. Het kan dus wel degelijk zo zijn dat een Opdrachtnemer betrokken is bij een Wlz aanvraag. Het is van belang dat er altijd actief contact is hierover tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
50	Bijlage V. Cpt-Overeenkomst3.12	Hier is opgenomen dat onverschuldigde betalingen ook over eerdere jaren kunnen worden teruggevorderd en verrekend. Hanteert de gemeente hierbij een maximale terugkijkt termijn en wordt onderscheid gemaakt tussen administratieve fouten, herstelbare correcties en materiële onrechtmatigheid?	Een vordering uit onverschuldigde betaling verjaart door verloop van vijf jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de schuldeiser zowel met het bestaat van zijn vordering als met de persoon van de ontvanger os bekend geworden (korte verjaringstermijn) en in ieder geval twintig jaren nadat de vordering is ontstaan (de lange verjaringstermijn).
51	programma van eisen80	Kunt u verduidelijken wat wordt verstaan onder "niet-deponering plichtig"? Doelt dit uitsluitend op de wettelijke deponeringsplicht bij de Kamer van Koophandel, en staat dit los van de verantwoordingsplicht via jaarverantwoordingzorg.nl en/of de productieverantwoording Wmo?	Opdrachtgever doelt inderdaad op de wettelijke deponeringsplicht die niet geldt voor alle Wmo zorgaanbieders. Om als Opdrachtgever toch inzicht te hebben in de jaarrekening of balans en resultatenrekening verzoekt opdrachtgever, opdrachtnemers deze jaarlijks toe te zenden.
52	Bijlage V. Cpt-Overeenkomst3.10.3 c	Kunt u bevestigen dat met "financiële verantwoording" wordt bedoeld de jaarlijkse financiële productieverantwoording Wmo conform i-Sociaal Domein?	Ja, maar opdrachtgever heeft bewust eis: 74 toegevoegd, omdat de rechtmatigheid van de bestedingen van Opdrachtgever te kunnen aantonen. We kiezen hiervoor omdat het de minste administratieve last met zich meebrengt. De Opdrachtgever zou anders op andere wijze dit moeten aantonen en dat zou waarschijnlijk meer administratieve last voor Opdrachtnemer opleveren. Het Ketenbureau werkt aan het accountantsprotocol, maar deze is nog in ontwikkeling. Daarom kiest Opdrachtgever voor deze wijze.
53	programma van eisen79	Kunt u bevestigen dat met "het accountantsprotocol" wordt bedoeld het landelijk Algemeen Accountantsprotocol Financiële Productieverantwoording Wmo en Jeugdwet (i-Sociaal Domein)?	Opdrachtgever hanteert het landelijk accountantsprotocol, maar volgt de normbedragen zoals opgenomen in eis 74.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
54	programma van eisen - Bijlage Opleidingseisen	Kan vakbekwaamheid op mbo-3-niveau, verkregen via een interne opleiding (zonder extern erkend mbo-3-diploma), worden aangemerkt als passend binnen de kwalificatie-eisen voor Individuele begeleiding 1 zoals opgenomen in het PvE, indien voorafgaand aan deelname een intake/assessment plaatsvindt waaruit blijkt dat de medewerker beschikt over het cognitieve niveau om op mbo-3-niveau te functioneren? Als dit niet het geval is, welke formele opleidingsvereisten zijn daarbij doorslaggevend?	Nee. Vakbekwaamheid op mbo-3-niveau die uitsluitend intern is behaald en niet leidt tot een extern erkend mbo-3-diploma, voldoet niet aan de kwalificatie-eisen voor Individuele begeleiding 1 in het PvE. Een intake of assessment dat het cognitieve niveau vaststelt, is daarvoor niet voldoende. De opdrachtgever vraagt gediplomeerd personeel. Voor trajecten die leiden tot een vakbekwaamheidscertificaat hanteren wij dezelfde uitgangspunten als bij de EVC-trajecten (zie eis 19).
55	Eis 73 PvE tekstuele vraag	Bij eis 73 in het PvE in de laatste alinea mist tussen "het" en "Stop" het woord "bericht", conform de vermelding in de tweede alinea, klopt dat?	Dat klopt, het woord bericht wordt toegevoegd.
56	Eis 22 PvE tekstuele vraag	Bij eis 22 in het PvE dient de persoonsvorm in de tekst van de bullets toch steeds meervoud te zijn, aangezien het onderwerp in de voorafgaande tekst ook meervoud is?	Dat is correct, de tekst wordt aangepast
57	Bijlage III Verklaring kerncompetenties: waarde in euro's	Kunnen we bij 'waarde in euro's' volstaan met de waarde in het afgelopen jaar (2025), zo nee, kunt u aangeven welke waarde u daar wilt zien?	Ja, mits de waarde van de referentieopdracht minimaal één jaar (aaneengesloten periode van minimaal 12 maanden) omvat. Zie ook vraag 4.
58	Verwerkersovereenkomst gegevensuitwisseling	Welk middel wordt gebruikt voor de gegevensuitwisseling? Is dat beveiligde e-mail? Of een andere applicatie?	Hiervoor gebruikt Opdrachtgever beveiligde mail. Momenteel werkt Opdrachtgever hiervoor met Zivver.
59	Verwerkersovereenkomst tabel 1 bijlage 1	In tabel 1 van Bijlage 1 is de grondslag ingevuld in kolom 3; Is dat nu 'noodzakelijk voor uitvoering van wettelijke verplichting' of 'noodzakelijk voor uitvoering van een overeenkomst'?	De juiste grondslag is 'uitvoering van een taak van algemeen belang / openbaar gezag' — niet uitvoeren van een overeenkomst of wettelijke verplichting. De gemeente verwerkt persoonsgegevens omdat zij wettelijke taken uitvoert op grond van de Wmo. De grondslag 'uitvoering van een overeenkomst' is bedoeld voor situaties waarin sprake is van een contractuele relatie met de inwoner. De grondslag 'wettelijke verplichting' geldt wanneer een specifieke wet voorschrijft dat gegevens moeten worden verwerkt. In dit geval is daarvan geen sprake: de verwerking vindt plaats in het kader van de publieke taak van de gemeente.
60	Verwerkersovereenkomst tabel 1 bijlage 1 medische gegevens	Vervolg vraag op de vorige: Als er inderdaad medische gegevens worden uitgewisseld dan ontvangen wij graag de NEN7510 of BIO certificering van de gemeente met bijbehorende Verklaring van Toepasselijkheid, zodat wij zeker weten dat deze de bijzondere persoonsgegevens van onze cliënten goed zijn beschermd.	De gemeente valt onder de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) , niet onder NEN7510 (dat is voor zorginstellingen). Opdrachtnemer mag opdrachtgever vragen om de BIO-zelfevaluatie of het ENSIA-verantwoordingsdocument te delen, inclusief de Verklaring van Toepasselijkheid.
61	Verwerkersovereenkomst tabel 1 bijlage 1 'medisch dossier'	'Bijzondere persoonsgegevens' zijn een speciale categorie persoonsgegevens in de wet. Hiervoor gelden strengere eisen en beveiligingsmaatregelen (en een BIO). Voorbeelden zijn: medische gegevens, geloofsovertuiging en politieke overtuiging. In de tabel staat: 'geen medisch dossier, alleen Beperkingen'. Als u daarmee de CIZ-indicatie bedoelt: dat valt wel degelijk onder 'medische gegevens' en dus 'bijzondere persoonsgegevens'. Kunt u aangeven wat u concreet bedoelt met 'beperkingen', kunt u daar voorbeelden van geven?	Een CIZ-indicatie, een diagnose of zelfs een functionele beperking die herleidbaar is tot een medische aandoening valt onder bijzondere persoonsgegevens in de zin van artikel 9 AVG.
62	Verwerkersovereenkomst tabel 1 bijlage 1	Uit tabel 1 van Bijlage 1 kan ik nog onvoldoende opmaken welke gegevens precies uitgewisseld gaan worden. In kolom 4 en 5 is hetzelfde ingevuld. Kolom 5 zou moeten zijn: voornaam, achternaam, adres, telefoonnummer, e-mail, etc etc. BSN?	Dat is juist. Kolom vier (categorieën van betrokkenen) zijn bijvoorbeeld burgers en kolom vijf (categorieën persoonsgegevens) is welke persoonsgegevens er worden uitgewisseld: naam, e-mail, adres, maar ook BSN (gevoelig persoonsgegeven) en medische gegevens (bijzondere persoonsgegevens) moeten worden genoemd.
63	Inkoopdocument p. 24 Subgunningscriteria uitgewerkt	U geeft aan: 'denk aan paginanummering en hoofdstuk-paragraaf aanduiding'. We nemen aan dat dat als voorbeeld is bedoeld en niet als verplichting, gezien het geringe aantal pagina's dat overlegd mag voor de te schrijven teksten. Klopt deze aanname?	Ja, de aanname klopt.
64	Inkoopdocument p. 18 over het Bibob-formulier: 'dit formulier dient als voorbeeld'.	We verzoeken u om het daadwerkelijk in te vullen formulier te overleggen tijdens de aanbesteding, zodat we ook over dit document relevante vragen kunnen stellen bij de nota's van inlichtingen. Daarnaast is onze ervaring dat 14 dagen voor het invullen van een Bibob-vragenlijst te kort is. Vragen moeten intern uitgezet, uitgezocht, bij elkaar verzameld en daarna moet er getekend. Ook daarom verzoeken we u om zo vroeg mogelijk al het definitieve in te vullen document beschikbaar te stellen.	We hebben het Bibob-formulier dat gebruikt gaat worden toegevoegd aan de aanbesteding stukken: 260521 Voorbeeld Bibob vragenformulier.pdf. Dit is geen dynamisch formulier, maar een printbare versie. Deze kan (deels/ indien gewenst) digitaal worden ingevuld. Potentiele opdrachtnemers kunnen nu kennismaken van de vragen die tzt beantwoord moeten worden door voorlopig begunstigde(n) (stap 6 uit §5.3 van het inkoopdocument). De planning blijft gehandhaafd. Tip: sla het formulier op in een map en open het in adobe acrobat (niet de browser)
65	Productomschrijvingen: doel ontwikkelgerichte begeleiding	Bij de Productomschrijvingen schrijft u op p 4 dat het doel van ontwikkelingsgerichte begeleiding is het toeleiden naar het voorveld. Betekent dat, dat Inwoners met een verstandelijke beperking die deze categorie begeleiding krijgen na afloop van de beschikking geen nieuwe beschikking krijgen omdat zij worden geacht de gevolgen van hun beperking zelfstandig in het voorveld op te lossen? Met andere woorden: loopt de inwoner met een verstandelijke beperking die deze beschikking heeft gekregen, niet het risico geen nieuwe hulp te krijgen als dit nodig is, ook al omdat de Opdrachtnemer bij aanneming dreigt de KPI op de terugkeerpercentages te overschrijden?	Er wordt door de consulent van de Opdrachtgever op basis van o.a. het normenkader begeleiding gekeken naar wat op dat moment het meest passend is. Per Inwoner wordt maatwerk gehanteert en wordt gekeken naar mogelijkheden en de te behalen resultaten. Dit is dus situatieafhankelijk en hierover kan op dit moment geen eenduidig antwoord gegeven worden. Het uitgangspunt blijft daarnaast dat waar het mogelijk is inwoners nadrukkelijk gebruik maken van voorliggende voorzieningen. Dit kan wanneer dit mogelijk is zowel zijn na afronding van geïndiceerde hulp al ook naast de geïndiceerde Hulp.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
66	PvE KPI Uitnutting van indicaties	Bij de KPI op p. 22 hanteert u impliciet een uitnuttingspercentage van 95%. Is dat een percentage op casusniveau of voor de gehele door de Opdrachtnemer begeleide populatie aan Inwoners? En als het op casusniveau is bedoeld: hoe kan de Opdrachtnemer dan in geval een Inwoner meer hulp heeft nodig gehad dan de norm van 95% toch zijn inzet vergoed krijgen? Want in principe mag de Opdrachtnemer toch de volledige hoeveelheid uren/dagdelen inzetten voor de Inwoner? Immers tot 100% inzet is er geen sprake van een risico op onterechte levering of declaraties?	Het gehanteerde uitnuttingspercentage van 95% binnen de KPI uitnutting van indicaties betreft niet het niveau van de individuele casus, maar wordt geaggregeerd op het niveau van de totale populatie van door de potentiële Opdrachtnemer begeleide Inwoners. De belangrijkste uitgangspunten hierbij zijn als volgt: - De potentiële Opdrachtnemer ontvangt vergoeding voor de daadwerkelijk geleverde ondersteuning tot 100% van hetgeen in de toekenning is afgegeven. De volledige indicatie kan dus worden ingezet en gedeclareerd wanneer dit nodig is voor de betreffende Inwoner. - Via het berichtenverkeer is de uitnutting per individuele Inwoner inzichtelijk. Dit maakt het mogelijk om te volgen of de inzet aansluit bij de behoefte van de cliënt. De norm is een monitoringsinstrument, geen afrekenmechanisme. Een gemiddelde uitnutting boven 95% kan een signaal zijn dat er structureel risico bestaat op overlevering (zie ook vraag 7). Het is daarmee een hulpmiddel om tijdig te signaleren, te duiden en waar nodig bij te sturen.
67	PvE KPI Terugkeer in geïndiceerde hulp	Bij de KPI op p. 20 spreekt u van terugkeerpercentages. De norm ligt daarbij kennelijk op 8%. Maar bekend is dat mensen met een verstandelijke beperking over het algemeen niet zonder individuele begeleiding kunnen. Wel kan gewerkt worden aan minder begeleiding (afschaling). Wordt de norm van minder dan 8% terugkeerpercentages niet een probleem in geval van de begeleiding van mensen met een verstandelijke beperking op basis van de geformuleerde KPI?	De in de KPI opgenomen norm voor terugkeerpercentages (<8%) is bedoeld als een indicator voor doelmatige en resultaatgerichte inzet van Hulp. De Opdrachtgever beoogt met de beschikking – waarin doelen, resultaten en duur van de ondersteuning worden vastgesteld – dat de Hulp passend, effectief en zorgvuldig wordt ingezet en kan worden afgerond wanneer de gestelde doelen zijn bereikt. Voor cliënten met een verstandelijke beperking geldt dat individuele begeleiding passend wordt beschikt, met aandacht voor afschaling naar de Sociale Basis. De norm van <8% vormt daarmee geen belemmering voor de begeleiding van mensen met een verstandelijke beperking.
68	PvE KPI doorlooptijd maatwerktrajecten	Bij de KPI op p. 19 geeft u bij de KPI Doorlooptijd Maatwerktrajecten bij de definiëring aan: “zonder onnodige verlenging”. Wat is precies een “onnodige verlenging”?	De doelrealisatie hangt hiermee direct samen: bij de beschikking en toekenning wordt de duur van het traject vastgesteld, en de aanbieder wordt geacht de doelen en resultaten binnen deze vastgestelde duur te behalen. Een onnodige verlenging is een verlenging als doelen uit het begeleidingplan niet zijn gehaald, terwijl de omstandigheden hiervoor geen reden gaven. Er kan door opdrachtnemer onvoldoende duidelijk gemaakt worden waarom doelen niet zijn behaald.
69	Eis 102 PvE groepsgrootte	Bij eis 102 in het PvE groepsgrootte 1 op 4: Bij eis 102 geeft u aan dat groepen niet groter mogen zijn dan 4 personen als het om groepsgewijze inzet van individuele begeleiding gaat. Maar als het voor de Inwoners dienstig is, bijvoorbeeld om hun netwerk te vergroten of om kennis op te doen die van belang is voor hun begeleiding, is het dan ook mogelijk om de beoogde inzet voor wat grotere groepen te geven (bijvoorbeeld tot en met 8 Inwoners), uiteraard met aanpassing van de rekensom?	Zie antwoord op vraag 38.
70	Eis 24 PvE tekstuele vraag	Bij eis 24 PvE nemen we aan dat er sprake dient te zijn van Hulp AAN de Inwoner, niet van Hulp VAN de Inwoner, klopt dat?	Dat is correct, de tekst wordt aangepast
71	Eis 23 PvE tekstuele vraag	Bij eis 23 in het PvE dient toch na het woord “gewisseld” een punt te worden gezet, aangezien de volgende tekst een nieuwe zin is? Anders wordt de tekst onleesbaar en onbegrijpelijk.	We passen dit aan in het PvE
72	Eis 21 PvE VOG aanvraag	Bij eis 21 in het PvE, derde alinea, stelt u dat de Opdrachtnemer onverwijld een nieuwe VOG aanvraagt indien zich omstandigheden voordoen die aan de integriteit van een medewerker doen twijfelen. Een VOG dient echter aangevraagd te worden door een medewerker. Bedoelt u dus, dat de Opdrachtnemer de desbetreffende medewerker een nieuwe VOG dient te laten aanvragen?	Ja. Met “Opdrachtnemer vraagt onverwijld een nieuwe VOG aan” wordt bedoeld dat Opdrachtnemer ervoor zorgt dat de betreffende medewerker zelf een nieuwe VOG aanvraagt. Dit volgt uit de wettelijke systematiek waarin een VOG altijd door de medewerker persoonlijk moet worden aangevraagd. De verplichting in het PvE ziet dus op het initiëren, faciliteren en afdwingen van deze aanvraag door Opdrachtnemer.
73	Eis 17 PvE tekstuele vraag	Bij eis 17 in het PvE wordt met het woord “indien” midden in de tekst waarschijnlijk bedoeld “hoe”? Bovendien hoort de persoonsvorm in de tekst een meervoud te zijn aangezien het om aanbevelingen gaat.	Dat is correct, de tekst wordt aangepast
74	Eis 16 PvE werkwoord ontbreekt	Bij eis 16 in het PvE ontbreekt in de tweede alinea een werkwoord, zodat niet duidelijk is wat de eis inhoudt. Kunt u het juiste werkwoord invullen?	De tekst wordt aangevuld.
75	Eis 10 Programma van Eisen (PvE) onvolledige tekst	Bij eis 10 in het PvE bevat de tweede alinea een onvolledige tekst, waardoor niet duidelijk is wat de eis inhoudt. Kunt u deze tekst volledig maken?	Zie het antwoord op vraag 10.
76	Eis 7 over dementievriendelijkheid	In het Programma van Eisen vraagt u bij eis 7 dat de opdrachtnemer aantoonbaar dementievriendelijk werkt en dat de opdrachtnemer dit borgt door structurele scholing etc. Onze organisatie werkt alleen voor mensen met een verstandelijke beperking. Omgekeerd stelt u ook aanbieders die andere doelgroepen bedienen niet verplicht om zich te scholen in een aanpak die vriendelijk is voor mensen met een verstandelijke beperking. Wij vragen ons dus af waarom wij onze medewerkers moeten scholen in een dementievriendelijke aanpak. Kunt u dit toelichten?	Zie het antwoord op vraag 15.
77	Verrassend passend	In het Inkoopdocument verwijst u op pagina 10 naar een aanpak die “verrassend passend” wordt genoemd. Wij konden deze term verder nergens terugvinden. Kunt u preciezer aangeven wat u met deze term bedoelt?	Opdrachtgever wil zoals aangegeven in de aangegeven in het inkoopdocument de systematiek verrassend passend verder implementeren. Meer informatie over verrassend passend is te vinden op: https://vng.nl/artikelen/passend-beschikken-verrassend-passend .

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
78	Tarief vervoer	a. NB260682 Reacties nav consultatie Wmo begeleiding. Antwoord op vraag 1 en vraag 22 In de marktconsultatie hebben wij reeds aandacht gevraagd voor de onderbouwing van de vervoerstarieven. Hoewel de gehanteerde aannames ten aanzien van de afstanden herkenbaar zijn, constateren wij dat de voorgestelde vergoedingen niet in verhouding staan tot de feitelijke kosten van professioneel georganiseerd vervoer in de regio. Kunt u toelichten hoe binnen het gehanteerde model is geborgd dat de vervoerstarieven als reëel kunnen worden beschouwd?	De basistarieven zijn rechtstreeks afgeleid van de vervoerstarieven die door de NZa worden vastgesteld voor vervoer bij dagbesteding onder de Wlz. Opdrachtgever gaat ervan uit dat de NZa die tarieven, die onlangs zijn herijkt en dit jaar hoger zijn vastgesteld dan op basis van indexatie zou worden verwacht, reëel zijn voor het betreffende vervoer. En omdat de afstanden herkenbaar zijn, zijn dit volgens Opdrachtgever reële tarieven voor Dalfsen.
79	Indexering vervoerstarieven	Kan de gemeente de toezegging doen om de indexering op de vervoerstarieven gelijk te stellen aan de NZA indexering?	Nee, indexering van alle tarieven gaat conform artikel 3.2 van de overeenkomst.
80	No show begeleiding groep	programma van eisen p. 15 In de stukken is opgenomen dat no-show maximaal tweemaal per jaar door de aanbieder kan worden gedeclareerd. Voor specialistische doelgroepen, zoals inwoners met niet-aangeboren hersenletsel (NAH), komt no-show in de praktijk echter vaker voor. Dit hangt samen met de aard van de problematiek, zoals beperkingen in prikkelverwerking, vermoeidheid en wisselende belastbaarheid. Ondanks passende begeleiding en preventieve acties is no-show bij deze doelgroep niet altijd te voorkomen. Is de gemeente bereid om voor specialistische doelgroepen, zoals NAH, af te wijken van de huidige beperking tot twee no-shows per jaar, bijvoorbeeld door verruiming van het aantal declarabele no-shows of maatwerkafspraken per casus?	Het genoemde maximum van twee declarabele no-shows per jaar betreft een gemiddelde norm. In veel gevallen kan een inwoner tijdig afzeggen, en de opdrachtgever gaat ervan uit dat een inwoner met een hulpvraag in principe ook geholpen wil worden. Wanneer bij specialistische doelgroepen, zoals inwoners met NAH, het aantal no-shows per inwoner hoger uitvalt dan twee per jaar, verwacht de opdrachtgever een terugkoppeling van de aanbieder naar de consultant, zodat gezamenlijk met de inwoner kan worden beoordeeld of aanvullende afspraken nodig zijn.
81	digitaal aanbod	Productomschrijving IB en DB p. 4 en 20 Wij zijn een professionele organisatie die inmiddels veel ervaring heeft met het aanbieden van digitale dagbesteding. Wij lezen inzet van digitale ondersteuning wel terug in de programma van eisen en inkoopdocument. Kunt u dit dan ook aanvullen in de productomschrijvingen bij het kopje: locatie. dit gaat om dagbesteding als individuele begeleiding	Opdrachtgever blijft bij de huidige tekst van Begeleiding groep, aangezien Opdrachtgever voorstander is dat dit groepsgewijs op locatie wordt geboden. Opdrachtgever kiest bij de inzet van deze hulp ook juist expliciet voor het groeps karakter van deze vorm van hulp en niet voor individuele hulp. Opdrachtgever staat zeker positief tegenover digitale ontwikkelingen daarom zijn deze mogelijkheden wel nadrukkelijk meegenomen bij de levering van individuele begeleiding. Daar acht Opdrachtgever deze inzet passender dan bij dagbesteding. Bij individuele begeleiding mag dus ook groepsinzet plaatsvinden conform eis 102.
82	mogelijkheid inzet ontwikkelgericht	Productomschrijving db p.22 Kunt u aangeven hoe de gemeente de inzet en duiding van het ontwikkelgericht product beoordeelt? Binnen ons specialistisch aanbod voor NAH is ontwikkelgericht werken ook passend bij ontwikkeling gericht op zelfredzaamheid en behoud van vaardigheden, zonder dat sprake is van verbetering of arbeidsmatige uitstroom. Dagbesteding is daarbij nadrukkelijk meer dan ontspanning of recreatie. Dagbesteding binnen ons aanbod is niet uitsluitend gericht is op ontspanning en recreatie zoals wordt beschreven onder behoud gerichte dagbesteding, maar ons aanbod is integraal onderdeel van ontwikkeling, stabilisatie en participatie wat steeds opnieuw wordt beoordeeld.	Het doel van begeleiding groep ontwikkelgericht is dagbesteding, gericht op activering en het vergroten van de zelfredzaamheid en sociale contacten en heeft vaak een arbeidsmatig karakter (ontwikkeling en participatie). Bij begeleiding groep behoudgericht is de begeleiding echt gericht op behoud van en dagstructuur en deelnemen aan de maatschappelijk verkeer en waar mogelijk voorkomen van achteruitgang (stabilisatie en participatie). Het is aan Opdrachtnemer om binnen deze kaders passende dagbesteding te bieden die ook passend is voor de betreffende doelgroep. Dit zal voor inwoners met dementie en NAH verschillend zijn.
83	NAH als beperking	Productomschrijving Individuele begeleiding 1 p.3 U schrijft als voorbeeld hier over psychische beperkingen wat zorgdraagt voor bepaalde problematiek. We missen hierin ook NAH als beperking. Kunt u dit nog toevoegen?	Opdrachtgever begrijpt de vraag niet helemaal, aangezien er in de eerste alinea onder het kopje algemeen al wordt gesproken over niet aangeboren hersenletsel.
84	Ervaringsdeskundigen	programma van eisen p.3 U verlangt dat ervaringsdeskundigen geregistreerd zijn bij het Registerplein. Voor onze specialistische NAH ervaringsdeskundigen is registratie bij het Registerplein in de praktijk niet haalbaar, gezien de aard van de problematiek (zoals cognitieve beperkingen en belastbaarheid). Wij beschikken over een professioneel en intern scholingstraject voor ervaringsdeskundigen, waarin competenties, begeleiding en kwaliteit structureel worden geborgd. Kan dit interne scholingstraject worden geaccepteerd als gelijkwaardig alternatief?	De eis voor registratie bij het Registerplein is opgenomen om een uniform en aantoonbaar kwaliteitsniveau van ervaringsdeskundigen te borgen. Een intern scholingstraject, hoe zorgvuldig ook ingericht, wordt binnen deze aanbesteding niet als gelijkwaardig alternatief beschouwd, omdat het niet dezelfde onafhankelijke toetsing en kwaliteitsstandaard garandeert als registratie bij het Registerplein. Zie ook het antwoord op vraag 32.
85	Functiemix	"In de antwoorden naar aanleiding van de marktconsultatie geeft de gemeente aan dat de gehanteerde functiemixen als doordacht worden beschouwd en daarom niet worden aangepast. Daarbij wordt aangegeven dat de gemeente zal monitoren of de gekozen uitgangspunten in de praktijk opleveren wat daarvan wordt verwacht. Kunt u toelichten hoe de gemeente deze monitoring concreet vormgeeft (bijvoorbeeld inhoud, frequentie en betrokkenheid van aanbieders)? Is het mogelijk om gedurende de contractperiode hierover met de gemeente in gesprek te blijven, indien in de praktijk blijkt dat de functiemix bij specialistische ondersteuning, zoals voor onze doelgroep, onvoldoende aansluit of knelpunten oplevert voor het leveren van passende ondersteuning."	De productomschrijvingen en gehanteerde functiemixen zijn nieuw en zorgvuldig opgesteld. Opdrachtgever zal de gekozen werkwijze (het geheel, integraal) monitoren. Dit gebeurt door o.a. contractgesprekken.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
86	3.4 Geschiktheidseisen / Kerncompetentie 1	Waarop is de eis gebaseerd dat inschrijver ervaring moet hebben met het leveren van individuele begeleiding aan tenminste 10 cliënten in één jaar. Waarom ligt dit veel hoger dan de eis van kerncompetentie 2 (Begeleiding Groep).	De inkoopende organisatie heeft bij het opstellen van deze geschiktheidseisen een zorgvuldige afweging gemaakt, waarin kwaliteit/kwantiteit en proportionaliteit een rol heeft gespeeld. Vanwege deze reden is het gevraagde aantal cliënten bij beide kerncompetenties niet gelijk aan elkaar gesteld, aangezien de clientenaantallen bij de productgroep Individuele begeleiding aanzienlijk hoger liggen dan bij de productgroep Begeleiding groep.
87	Opbouw tarieven Wmo gemeente Dalfsen - 2.9 Vervoerskosten	Voor het vervoersttarief zonder rolstoel gaat u uit van het gemiddelde van de tarieven eigen vervoer en gecontracteerd vervoer. Al het vervoer binnen onze dagbesteding valt echter onder categorie 1 (gecontracteerd vervoer = H8031). De cliënten waarvoor wij de vervoersprestatie declareren, kunnen immers niet met het openbaar vervoer of eigen vervoer (= categorie 0) naar de dagbesteding komen. We hebben voor het taxivervoer van deze cliënten een contract afgesloten met een taxicentrale. Binnen de Wlz kunnen wij voor deze cliënten het hogere tarief in categorie 1 declareren. Omdat bij de Wmo sprake is van een gemiddeld tarief is dit in onze ogen te laag. Wij verzoeken u dit tarief opnieuw vast te stellen o.b.v. het tarief gecontracteerd vervoer.	Opdrachtgever bedoelt hier nadrukkelijk eigen vervoersmogelijkheden vanuit de Opdrachtnemer. Veel van de gecontracteerde partijen beschikken zelf over een vervoersmiddel of betrekken lokale initiatieven bij het organiseren van het vervoer. Om dit te blijven stimuleren kiest Opdrachtgever er voor om de financiering op deze manier plaats te laten vinden.
88	B. PvE Begeleiding Dalfsen V1.0 - Norm 81 – No show	Bij cliënten met zorgmijndend gedrag vindt begeleiding regelmatig (tijdelijk) plaats via outreachend werken, gericht op contactherstel en het opbouwen van vertrouwen. Kenmerkend aan de begeleiding is dat de cliënt niet altijd aanwezig is. Vraag: Kan de gemeente bevestigen dat deze inzet, mits onderbouwd en vastgelegd in het begeleidingsplan, niet wordt aangemerkt als 'no show'? En geldt in dat geval de meldplicht na herhaald uitblijven van direct cliëntcontact (bijv. na twee keer) niet automatisch?	Zie het antwoord op vraag 80.
89	B. PvE Begeleiding Dalfsen V1.0 - Norm 40 – Evaluatiefrequentie begeleidingsplan	In het PvE wordt uitgegaan van een halfjaarlijkse evaluatie van het begeleidingsplan. In de productbeschrijvingen wordt echter onderscheid gemaakt tussen ontwikkelgerichte begeleiding (halfjaarlijks) en behoudgerichte begeleiding (jaarlijks). Vraag: Kan de gemeente deze inconsistentie verduidelijken en bevestigen dat voor behoudgerichte begeleiding een jaarlijkse evaluatie als norm kan worden gehanteerd?	Zie het antwoord op vraag 18.
90	D. OVK Zelfst. Verwerkingsverantwoordelijken BG	Opdrachtnemer gebruikt methoden die bewezen werken (evidence based of practice based). Wij hebben een eigen ontwikkelde methodiek waar we jaren mee werken. We zitten in de eindfase van een traject om onze methodiek gecertificeerd te krijgen. Voldoen we daarmee aan de eis?	We nemen aan dat de vraag gaat over artikel 3.1.4 van de overeenkomst. Goede methodes bestaan uit 3 onderdelen zoals genoemd in SG2. Indien het gaat om een (nieuwe) interventie of methodiek die niet is opgenomen en beschreven in één van de beschreven databanken, heeft de Opdrachtgever het recht de methodiek te verifiëren.
91	D. OVK Zelfst. Verwerkingsverantwoordelijken BG	In het document is geen onderscheid gemaakt welke partij welke persoonsgegevens verwerkt (1 invulling is in de Bijl. 1) nu geschied; hoe is dit onderscheid in deze ene Bijlage wel duidelijk te vermelden of is een aparte Bijlage 1A wenselijk hiertoe voor de andere partij?	Verwerkersovereenkomst : De gemeente geeft een andere partij opdracht om gegevens te verwerken namens de gemeente. Die partij doet niets op eigen initiatief — ze volgen alleen de instructies van de gemeente. De gemeente blijft de baas over de gegevens. Voorbeeld: een ICT-leverancier die het systeem beheert waarin de dossiers staan. Zij komen aan de gegevens, maar beslissen nooit zelf wat ermee gebeurt. Zelfstandige verwerkingsverantwoordelijken: Twee partijen verwerken allebei gegevens voor hun eigen doelen en op hun eigen grondslag. Geen van beide geeft de ander instructies — ze zijn juridisch gelijkwaardig. Je legt dan vast wie welke verantwoordelijkheid draagt en hoe je dat naar de inwoner communiceert. Voorbeeld: de gemeente en een aanbieder werken allebei met dezelfde cliënt, maar elk vanuit hun eigen wettelijke taak. Aanbieder voert geen opdracht van de gemeente uit — ze hebben een eigen (zorg)relatie. Gegevensuitwisselingsovereenkomst: Twee zelfstandige partijen delen gegevens met elkaar, zonder dat de één voor de ander werkt. Er wordt vastgelegd: wat wordt gedeeld, waarom, hoe lang, en hoe het beveiligd is. Voorbeeld: de gemeente stuurt een warme overdracht naar een aanbieder. Dat is geen opdracht geven, maar informatie doorgeven.
92	Inkoopdocument- Wmo Begeleiding Dalfsen-def	U geeft bij SG2 Kwaliteit van Hulp in welke situatie(s) een methode of interventie wordt toegepast. In principe wordt een methode of interventie bij elke hulpvraag en dus elke situatie worden toegepast. De beschrijving is daarmee vaag. Kunt u de beschrijving concretiseren? Daarbij heeft onze voorkeur dat u een casus beschrijft. Daarmee kan de beoordeling ook objectiever plaats vinden.	Opdrachtgever heeft deze eis opgenomen om het kwaliteitsniveau te bewaken en kunnen toetsen. Opdrachtgever ziet in de huidige praktijk dat tot op heden niet altijd bij elke hulpvraag methodes of interventies worden toegepast. Het gaat er bij de criterium om dat een evidence based methode of interventie wordt toegepast en hoe (zie de bullets in dit gunningscriterium). Opdrachtgever wijzigt het gunningscriterium dan ook niet.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
93	C. NB260632 Opbouw tarieven Wmo Dalfsen definitief	Indiv. begl. Ontwikkelgericht 4 wordt in de CAO-mix uitgegaan van 10%. Dit product is de ambulante vorm van beschermd wonen. Hoewel in de productomschrijving staat dat het ook kan gaan om somatische stoornis of NAH zijn wij van mening dat dit voor zal komen. Als deze problemen op de voorgrond staan; dan is er sprake van WLZ. Daarmee zal er voor dit product geen sprake zijn van de inzet van een V&V organisatie. We stellen voor dat de 10% van de CAO VVT wordt verdeeld over de andere CAO's.	In de huidige praktijk zien wij dat de parallelle producten ook voor een deel worden geleverd door aanbieders vanuit de cao VVT. Uw voorstel wordt derhalve niet overgenomen.
94	C. NB260632 Opbouw tarieven Wmo Dalfsen definitief	De producten Individuele Begeleiding 3 en 4 is voor een zwaardere doelgroep. Hier komt zorgmijding vaker voor. Dit leidt tot een hogere no show. Op welke wijze heeft u dit in de tariefsberekening meegerekend?	No show mag onder voorwaarden worden gedeclareerd en is om die reden niet in het tarief verwerkt. Zie eis 81.
95	Tariefopbouw en functiemix individuele begeleiding 3 (IB3)	In de tariefopbouw voor individuele begeleiding wordt voor individuele begeleiding 3 (IB3) uitgegaan van een functiemix van 50% MBO en 50% HBO. Uit de productomschrijving van IB3 blijkt dat het gaat om cliënten met matige tot zware problematiek op meerdere leefgebieden, waarbij sprake kan zijn van beperkt tot geen inzicht in de eigen problematiek en het niet herkennen van hulpbehoefte. Dit duidt op complexe casuïstiek met potentiële risico's, waarbij regelmatig specialistische gedragskundige expertise noodzakelijk is. Tegelijkertijd wordt bij individuele begeleiding 4 wél expliciet rekening gehouden met inzet van WO-niveau (consultatie), hetgeen beter aansluit bij de zwaarte van die doelgroep. Vraag: Kunt u toelichten hoe de gekozen functiemix voor IB3 zich verhoudt tot de beschreven complexiteit en risico's van de doelgroep? Acht u het vanuit kwaliteitsperspectief toereikend dat inzet van WO-expertise hierin niet expliciet is opgenomen? Is er ruimte om – bijvoorbeeld in de vorm van consultatie – inzet van gedragsdeskundige expertise (WO-niveau) mogelijk te maken en te verdisconteren binnen de tariefopbouw?	Het staat de opdrachtnemer vrij om gedragskundige expertise in te zetten. De opdrachtgever is echter van oordeel dat dit niet structureel noodzakelijk is Wmo-ondersteuning te kunnen leveren op het door de opdrachtgever gewenste kwaliteitsniveau. Daarom ziet de opdrachtgever geen reden om de inzet van een gedragsdeskundige voor alle cliënten en alle aanbieders op te nemen in IB.3.
96	Uitgangspunten tariefonderbouwing – aantal reisbewegingen	In de tariefonderbouwing wordt uitgegaan van een gemiddeld aantal van negen reisbewegingen per week per medewerker. Op basis van onze praktijkervaring achten wij dit uitgangspunt relatief laag, met name bij een volledige werkweek waarin begeleiding plaatsvindt bij meerdere cliënten op verschillende locaties. Wij verwachten dat het aantal reisbewegingen in de praktijk substantieel hoger ligt. Vraag: Kunt u toelichten op basis van welke aannames of referentiegegevens het uitgangspunt van negen reisbewegingen per week is vastgesteld? In hoeverre is hierbij rekening gehouden met de praktijk van ambulante begeleiding met meerdere cliëntcontacten op verschillende locaties? Daarnaast vragen wij of u dit uitgangspunt wilt heroverwegen of ruimte ziet voor bijstelling indien dit aantal niet representatief blijkt voor de uitvoeringspraktijk.	In de opbouw van het tarief is uitgegaan van een gemiddeld verlies aan reistijd (dienstreizen) van 126 uren per jaar. Dat is de uitkomst van onderzoek, onder andere in Twente. Die 126 uren ontstaan door verschillende variabelen (aantal ritten, gemiddelde afstand), waarbij het genoemde voorbeeld van negen reisbewegingen er één is. Zie ook de bijlage C. NB260632 Opbouw tarieven Wmo Dalfsen definitief.pdf
97	B. PvE Begeleiding Dalfsen V1.0 - norm 14	De gemeente stelt dat de opdrachtnemer is aangesloten bij een passende branche- of beroepsorganisatie. Gaat de gemeente hier ook op toetsen?	De Opdrachtnemer moet dit desgevraagd kunnen aantonen.
98	Termijn oplevering begeleidingsplan (4 weken)	In het Programma van Eisen wordt gesteld dat het begeleidingsplan binnen vier weken na start van de ondersteuning wordt opgesteld. In de praktijk ervaren wij dat het beeld van de cliënt zich in de eerste fase van de ondersteuning nog ontwikkelt. In deze periode kan aanvullende problematiek of een verhoogd risicoprofiel zichtbaar worden, waardoor het ondersteuningsplan gaandeweg wordt aangescherpt. Een plan binnen vier weken biedt daarmee een eerste basis, maar doet niet in alle gevallen volledig recht aan de actuele en complete situatie van de cliënt. Vraag: Kunt u toelichten hoe deze termijn van vier weken zich verhoudt tot het uitgangspunt van passende en realistische ondersteuning? Is er ruimte om het ondersteuningsplan gefaseerd op te stellen en/of bij te stellen, en om in voorkomende gevallen gemotiveerd van deze termijn af te wijken?	Zie het antwoord op vraag 17.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
99	Eisen ten aanzien van dementievriendelijk werken	In het Programma van Eisen wordt gevraagd dat de opdrachtnemer aantoonbaar dementievriendelijk werkt en beschikt over basiskennis van dementie. Onze organisatie richt zich primair op een doelgroep waarbij dementie in de praktijk niet voorkomt en deze kennis niet noodzakelijk is voor het leveren van passende ondersteuning. Vraag: Kunt u toelichten in hoeverre deze eis proportioneel en noodzakelijk is voor aanbieders die aantoonbaar geen cliënten met dementie ondersteunen? Is het mogelijk om deze eis doelgroepafhankelijk toe te passen of (gedeeltelijk) buiten beschouwing te laten voor aanbieders waarvoor deze expertise niet relevant is?	Zie het antwoord op vraag 15
100	B. PvE Begeleiding Dalfsen V1.0 - norm 19	U stelt dat er geen nieuwe EVC-certificaten geaccepteerd. De tendens is dat de krapte op de arbeidsmarkt toeneemt. Daardoor zullen we in de toekomst mogelijk creatiever moeten omgaan om voldoende personeel beschikbaar te krijgen voor de zorg. U eis staat hier haaks op. We verzoeken daarom om deze eis te schrappen.	Opdrachtgever blijft bij deze eis, aangezien opdrachtgever wil sturen op kwaliteit van zorg.
101	domein overstijgende samenwerking	We zouden graag willen weten of en wat de gemeente denkt en mogelijk gaat doen om domein overstijgende samenwerking te stimuleren, dan wel aankijkt tegen opgave gericht financieren.	Opdrachtgever vindt domeinoverstijgend samenwerken van belang. Daarom komt deze samenwerking ook terug in de gunningscriteria. Ook werkt Opdrachtgever zelf ook aan domeinoverstijgende samenwerkingen vanuit de landelijkelZA doelstellingen.
102	administratieve lastenvermindering	Hoe denkt de gemeente te kunnen bijdragen aan administratieve lastenvermindering mede gezien de toenemende eisen die worden gesteld aan de registratie en verantwoording?	Wij hebben aandacht voor de administratieve last en proberen deze zoveel mogelijk te beperken zoals de BI-rapportage en gebruik van berichtenverkeer.
103	Inkoopdocument 5.4 aanmelden als hoofdaannemer, combinatie of groepsonderneming	De hoofdaannemer is hoofdelijk aansprakelijk voor uitvoering van de opdracht. Onderaannemers tekenen met het indienen van het verzoek van deelneming of inschrijving ook voor hoofdelijke aansprakelijkheid voor de door onderaannemers uit te voeren werkzaamheden. Voor de zekerheid hierbij de verificatievraag dat onderaannemer dus geen UEA hoeven in te vullen?	Ja, dit is juist onderaannemers hoeven geen apart UEA aan te leveren. De hoofdaannemer dient wel alle onderaannemers in het UEA te vermelden bij inschrijving.
104	Deel 2: bewijsmiddelen overzicht	In het inkoopdocument wordt bij 'Deel 2: bewijsmiddelen overzicht' onderscheid gemaakt tussen de status 'Alleen in te dienen door voorlopig begunstigten' en 'Alleen na verzoek van de Inkoopende organisatie'. Kan de gemeente verduidelijken wat het procesmatige verschil is tussen deze twee categorieën en op welk specifiek moment in de procedure (bijv. bij de vooraankondiging van gunning of reeds in de verificatiefase) deze stukken door de inschrijver aangeleverd moeten worden?	In de brief met de gunningsbeslissing wordt aan de voorlopig begunstigten gevraagd de bewijsmiddelen aan te leveren. In bijlage 1 is geprobeerd om in Deel 1 en Deel 2 het onderscheid te maken tussen hetgeen de Potentiële opdrachtnemer <u>bij inschrijving</u> moet indienen en welke documenten pas aangeleverd dienen te worden <u>na de mededeling van de gunningsbeslissing aan de voorlopig begunstigten</u> (conform de beoordeling, stap 5 : verificatie). De Inkoopende organisatie zal alle genoemde bewijsmiddelen opvragen aan voorlopig begunstigten en hoeven dus niet bij inschrijving worden ingediend.
105	3.4 Geschiktheidseisen / Kerncompetentie 1	Wij hebben een vraag bij geschiktheidseis Kerncompetentie 1. De eis stelt dat een inschrijver ervaring moet hebben met het leveren van individuele begeleiding, binnen de Wmo, aan minimaal 10 cliënten binnen een aaneengesloten periode van 12 maanden. Wij verzoeken u deze eis te heroverwegen dan wel nader te motiveren. De gestelde ondergrens van 10 cliënten lijkt disproportioneel en beperkt mogelijk onnodig de toegang tot de aanbesteding voor aanbieders die wel beschikken over relevante ervaring en kwaliteit (bijvoorbeeld binnen de Wlz of Zvw), maar op kleinere schaal opereren binnen de Wmo. Dit kan de mededinging beperken. Daarnaast merken wij op dat het aantal cliënten geen directe indicator is voor de kwaliteit van de geboden ondersteuning of de mate waarin wordt aangesloten bij de behoeften van cliënten. Door deze volume-eis kunnen aanbieders die juist sterk cliëntgericht werken, maar een beperkter aantal cliënten bedienen binnen de Wmo, worden uitgesloten. Deze eis beperkt bovendien ook de flexibiliteit en de mogelijkheid om recht te doen aan de individuele wensen van de cliënt. Stel dat een cliënt waaraan begeleiding groep wordt geleverd, (tijdelijk) behoefte heeft aan individuele begeleiding, dan zouden wij deze als organisatie niet mogen leveren, maar zouden we hier een andere organisatie voor moeten inschakelen. Dat is geen wenselijke situatie. Wij verzoeken u daarom: - toe te lichten waarom specifiek is gekozen voor de grens van 10 cliënten; en/of - de eis te verruimen, bijvoorbeeld door ook andere vormen van aantoonbare ervaring of kwaliteit toe te staan.	De kerncompetentie vormt een geschiktheidseis. De inkoopende organisatie heeft bij het opstellen van deze eis een zorgvuldige afweging gemaakt tussen enerzijds kwaliteit/kwantiteit en anderzijds proportionaliteit. We vragen specifiek om Wmo, omdat deze wet een totaal ander doel heeft dan de Wlz en Zvw. De eis is niet disproportioneel gezien de totale clientenpopulatie (zie inkoopdocument, omvang). Zie ook het antwoord op vraag 86.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
106	Productomschrijving: vervoer begeleiding groep	Binnen het PvE staan passende ondersteuning, maatwerk, keuzevrijheid en ondersteuning dichtbij de leefwereld van de inwoner centraal. Gezien de geografische omvang van de gemeente Dalfsen zijn grotere reisafstanden binnen begeleiding groep in de praktijk onvermijdelijk. Wanneer noodzakelijke aanvullende vervoersinzet volledig binnen het reguliere begeleidingstarief moet worden opgevangen, komt dit direct onder druk te staan en wordt keuzevrijheid en toegang tot passende ondersteuning beperkt. Om passende ondersteuning, maatwerk en keuzevrijheid daadwerkelijk te kunnen waarborgen, vragen wij de gemeente voor aanvullende ruimte voor vervoersmaatwerk (in goed overleg met de gemeente), in de vorm van een passende aanvullende vergoeding bij extra reisafstanden (10–20 km enkele reis).	De opbouw van het vervoerstarief is gebaseerd op een gemiddelde afstand (<10 km), mede omdat dit een lokale voorziening is die binnen Dalfsen nauwelijks tot grotere afstanden leidt. De incidentele keer dat vervoer over een grotere afstand wel aan de orde is, kan vanuit de gemiddelde praktijk volgens ons goed worden gecompenseerd door cliënten waarbij een veel kleinere afstand aan de orde is.
107	KPI uitnutting indicaties	De inzet van ondersteuning kan gedurende een indicatieperiode fluctueren, passend bij de ondersteuningsbehoefte van de inwoner en de mogelijkheid om uren flexibel in te zetten. Kan de gemeente bevestigen dat afwijkingen in uitnutting daarom niet automatisch worden gezien als onder- of overlevering, maar altijd worden beoordeeld in relatie tot het begeleidingsplan en de situatie van de inwoner?	Ja, dat klopt. zie ook het antwoord op vraag 24
108	KPI's versus contractmanagement	Hoe ziet het model van contractmanagement binnen gemeente Dalfsen eruit en welke overlegstructuur hoort hierbij?	De opdrachtgever werkt met een contractmanagementplan. Bij de implementatie wordt een werkafspraken'boek' gemaakt, inclusief rollen, contactgegevens, processen en overlegfrequenties.
109	Eis 69 (Wijziging KPI's gedurende contract)	Kan de gemeente verduidelijken op welke wijze aanbidders worden betrokken wanneer KPI's gedurende de contractperiode worden gewijzigd of aangevuld?	De KPI's die essentieel zijn voor het realiseren van de doelstellingen kunnen gedurende de contractperiode worden aangepast of aangevuld, afhankelijk van beleidsontwikkelingen en voortschrijdend inzicht. Wanneer dergelijke wijzigingen plaatsvinden, worden aanbidders tijdig en transparant betrokken. De contractmanager stemt dit proces met aanbidders af en zorgt voor duidelijke communicatie over de impact en toepassing van de aangepaste KPI's.
110	KPI: terugkeer in geïndiceerde hulp en doorlooptijden maatwerktrajecten	Wij begrijpen dat terugkeer in ondersteuning binnen 6 maanden verschillende oorzaken kan hebben, zoals veranderende omstandigheden, terugval in problematiek, wachtlijsten in behandeling of het wegvallen van netwerkondersteuning, en daarmee niet één-op-één herleidbaar is naar de kwaliteit van de eerder ingezette begeleiding. Kan de gemeente bevestigen dat deze KPI bedoeld is als signaleringsinstrument voor het gesprek over kwaliteit en passende ondersteuning, en niet als zelfstandige maatstaf voor onvoldoende kwaliteit van zorg of tekortschieten van de aanbieder?	De KPI is bedoeld als signaleringsinstrument om tijdig te zien wanneer Hulp mogelijk moet worden bijgestuurd. Het is niet bedoeld als zelfstandige maatstaf voor onvoldoende kwaliteit. De Opdrachtgever gebruikt deze indicator om vroeg te kunnen interveniëren en samen met opdrachtnemers te zorgen voor passende Hulp.
111	Productomschrijving, functiemix en KPI's in PVE	Kan de gemeente bevestigen dat de productomschrijvingen, functiemixen en KPI's in dat kader als richtinggevend worden gezien en niet als een harde verplichting wanneer dit het behalen van passende ondersteuning voor de inwoner in de weg staat?	De tarieven op vastgesteld o.b.v. de productomschrijvingen en functiemixen. De kwaliteitseisen en de inzet van personeel is opgenomen in de productomschrijving en het programma van eisen. KPI's zijn zowel sturend als richtinggevend. De KPI's staan het bieden van passende en kwalitatieve hulp niet in de weg.
112	KPI's versus standaardisatie inkoop Gemeenten	Kan de Gemeente toelichten hoe de gekozen KPI's zich verhouden tot de landelijke ontwikkeling richting standaardisatie en vermindering van administratieve lasten binnen de gemeentelijke inkoop van Wmo-ondersteuning? Hoe ziet het contractmanagement eruit en hoe gaat de Gemeente binnen de contractperiode op alle KPI's sturen?	De gekozen KPI's sluiten aan bij de landelijke ontwikkeling richting standaardisatie en het verminderen van administratieve lasten binnen de Wmo-inkoop. De Opdrachtgever maakt uitsluitend gebruik van gegevens die al beschikbaar zijn uit het reguliere berichtenverkeer, waardoor geen extra registratielast voor opdrachtnemers ontstaat. Het contractmanagement richt zich op tijdige signalering en bijsturing gedurende de contractperiode. De KPI's bieden de Opdrachtgever beter inzicht in trends en afwijkingen, zodat in samenwerking met opdrachtnemers gericht kan worden gehandeld wanneer de kwaliteit, continuïteit of doelmatigheid daarom vraagt.
113	KPI Uitinutting indicaties	Kan de gemeente verduidelijken hoe zij omgaat met de mogelijkheid uren flexibel in te zetten gedurende een indicatieperiode versus de beoordeling van de uitnutting volgens de KPI en vindt deze beoordeling plaats rond het eerste evaluatiemoment?	Zie het antwoord op vraag 24.
114	Eis 42 (aanleveren begeleidingsplan)	Wij begrijpen dat hiermee aangesloten wordt bij het beperken van administratieve lasten en de werkwijze zoals die regionaal gebruikelijk is. Kan de gemeente bevestigen dat het begeleidingsplan uitsluitend op verzoek van de gemeente en met toestemming van de inwoner wordt verstrekt, en dus niet standaard actief aangeleverd hoeft te worden voor iedere inwoner?	Nee, dat kan Opdrachtgever niet bevestigen. Opdrachtnemer levert van elke inwoner een begeleidingsplan aan, aan Opdrachtgever conform eis 42. Zie ook antwoord op vraag 6.
115	Productomschrijvingen individuele begeleiding	Kan de gemeente verduidelijken of je flexibel de uren kunt inzetten binnen een gehele beschikkingsperiode van bijvoorbeeld een jaar?	Zie het antwoord op vraag 19.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
116	Eis 39 en 40	Kan de gemeente bevestigen dat met de evaluatieverplichting wordt bedoeld dat aanbieders 1 keer per half jaar evalueren, 1 keer met een officieel evaluatieverslag en 1 keer vrijheid hebben in welke vorm zij evalueren (wel met vastlegging in het ECD en daarbij de gemeente op de hoogte brengt)?	Zie het antwoord op vraag 18.
117	Betreft: eis 30 en 82 (digitale contactmomenten)	In eis 82 wordt aangegeven dat telefonisch en digitaal contact met de inwoner als direct cliëntgebonden tijd declarabel is. Kan de gemeente bevestigen dat hieronder ook digitale contactmomenten vallen die niet gelijktijdig plaatsvinden, maar waarbij sprake is van beschikbaarheid van begeleiding, ondersteuning of inhoudelijke terugkoppeling richting de inwoner?	Niet gelijktijdig zien wij als asynchroon, dus niet declarabel. Zie het antwoord op vraag 33.
118	Bibob	Mogelijk is dit document na voorlopige gunning wel beschikbaar, maar het huidige formulier opent niet binnen de gepubliceerde aanbestedingsdocumenten. Wij kunnen ons hierdoor niet alvast voorbereiden op aan te leveren documentatie na gunning.	Zie het antwoord op vraag 64,
119	Modelovereenkomst Gegevensuitwisseling tussen Zelfstandige Verwerkingsverantwoordelijken op grond van uitvoering van de Overeenkomst Wmo begeleiding gemeente Dalfsen	Met betrekking tot de "Modelovereenkomst Gegevensuitwisseling tussen Zelfstandige Verwerkingsverantwoordelijken op grond van uitvoering van de Overeenkomst Wmo begeleiding gemeente Dalfsen" die als voorbeeld op TenderNed staat hebben we 2 vragen/opmerkingen: Bijlage 1 Overzicht van te verwerken persoonsgegevens): doorgifte-instrument is niet ingevuld. Het advies is om deze op te nemen: zouden jullie kunnen aangeven in de overeenkomst op welke wijze leveren partijen gegevens aan elkaar? Bijlage 2: Aantonen passend niveau van beveiliging: ; bij een gegevensuitwisselingsovereenkomst is het naar onze mening niet nodig om beveiligingsmaatregelen en certificering toe te lichten. Leverancier controle is hier niet van toepassing. Artikel 4.1. Schept de verplichting voor beide zelfstandige partijen om passende technische en organisatorische maatregelen te nemen. Indien ervoor gekozen wordt deze wél onderdeel uit te laten maken van de gegevensuitwisselingsovereenkomst zal deze door beide partijen moeten worden ingevuld. Kan toegelicht worden hoe de gemeente Dalfsen hier naar kijkt? Alvast bedankt voor de toelichting	bijlage 1: zie vragen 59-62 en 91. Bijlage 2: De Opdrachtgever begrijpt de opmerking van Potentiele opdrachtnemer, maar handhaaft de eis dat partijen Bijlage 2 invullen en aanleveren. Dit wordt als volgt toegelicht. Hoewel in deze overeenkomst sprake is van zelfstandige verwerkingsverantwoordelijken — en dus geen sprake is van een verwerkersrelatie — ontslaat dit geen van de partijen van de verplichting om op grond van artikel 32 AVG passende technische en organisatorische maatregelen te treffen én dit aantoonbaar te maken. De AVG schrijft voor dat verwerkingsverantwoordelijken niet alleen maatregelen nemen, maar ook kunnen aantonen dat zij aan de verordening voldoen (verantwoordingsplicht, artikel 5 lid 2 AVG). Gezien de aard van de verwerkte gegevens — te weten (bijzondere) persoonsgegevens in het kader van Wmo-begeleiding — acht Opdrachtgever het noodzakelijk dat partijen inzicht geven in hun beveiligingsniveau. Dit sluit aan bij de eisen uit de BIO 2.0 en de verwachtingen van de Autoriteit Persoonsgegevens bij de verwerking van gevoelige gegevens. Bijlage 2 is bewust zo opgezet dat partijen deze zelfstandig invullen voor de verwerkingen waarvoor zij verantwoordelijk zijn. Potentiele opdrachtnemers kunnen aan Bijlage 2 voldoen door aan te geven op welke norm zij werken en de toereikendheid te onderbouwen aan de hand van een certificering, een TPM/ISAE-rapportage, een NOREA-assurance rapport, of eigen beschrijvingen conform hoofdstuk 4.4 BIO. De gemeente benadrukt dat geen specifieke certificering wordt geëist; het gaat om aantoonbaarheid op een voor de verwerking passend niveau.