

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
120	3.4 Geschiktheidseisen / Kerncompetentie 1	In uw antwoord op vragen 86 en 105 geeft u aan dat de eis niet disproportioneel is gezien de totale cliëntenpopulatie en geeft u aan dat de cliëntenaantallen bij de productgroep Individuele begeleiding aanzienlijk hoger liggen dan bij de productgroep Begeleiding groep. Hierbij verwijst u naar het inkoopdocument (tabel 'omvang' op pagina 12). Allereerst staan in deze tabel niet alle producten: ik mis de specifieke producten begeleiding 'uurtarief' en dagbesteding 'dagdeel'. Waarom staan deze er niet tussen? Bovendien is het zo dat de producten ondersteuning 'budget' in de huidige situatie zowel als Individuele begeleiding als via Begeleiding groep (dagbesteding) kunnen worden geleverd. Waarop baseert u dan de opmerking dat de cliëntenaantallen bij Individuele Begeleiding aanzienlijk hoger liggen dan bij Begeleiding groep? Dat valt aan de indicaties of declaraties toch niet af te lezen en blijkt ook niet uit de tabel 'omvang'. Kunt u dit nader onderbouwen? Vreest u niet dat het aantal aanbieders Individuele begeleiding door deze geschiktheidseis erg klein zal worden en daarmee de keuzevrijheid voor de cliënt zeer beperkt? Als blijkt dat er (te) weinig aanbieders aan deze geschiktheidseis voldoen, hoe gaat u daar dan mee om? Daarom nogmaals het verzoek om deze geschiktheidseis te versoepelen danwel ruimte in te bouwen om later alsnog Individuele Begeleiding toe te voegen, mocht daar vraag naar zijn.	In de tabel op pagina 12 zijn de huidige producten begeleiding 'uurtarief' en dagbesteding 'dagdeel' niet opgenomen, vanwege de minimale cliëntenaantallen en omdat deze niet representatief zijn voor de situatie onder de nieuwe contractering. Op basis van de data die voortkomen uit de huidige ondersteuningsplannen is een inschatting gemaakt van de te verwachten clientenaantallen in beide nieuwe productgroepen. De inschatting van de opdrachtgever is dat bij de nieuwe contractering circa 65% van de Inwoners (van de inwoners met een indicatie) een product Individuele begeleiding ontvangen en dat circa 35% een product Begeleiding groep heeft. In het licht van de bovenstaande verdeling en data zijn de geformuleerde aantallen in beide kerncompetenties bepaald. Op het totaal aantal indicaties staan deze in redelijke verhouding tot deze minimaal gevraagde aantallen in beide kerncompetenties. Vanwege deze reden handhaven wij de gestelde kerncompetenties. We verwachten dat voldoende partijen aan de gestelde eisen kunnen voldoen en de inkoopprocedure leidt tot een dekkend aanbod. Een potentiële opdrachtnemer kan zich voor de geschiktheidseisen (§3.4 inkoopdocument) een beroep op de draagkracht van een derde, ongeacht de juridische aard van de banden met die derde. De potentiële opdrachtnemer moet aantonen dat hij kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van de derde. De potentiële opdrachtnemer geeft dit aan in het UEA door dat in deel II c in te vullen. Door een ingevulde UEA in te dienen verklaart de potentiële opdrachtnemer de terbeschikkingstelling van de middelen van de derde te aanvaarden zodat deze middelen voor de opdracht - ingeval van gunning – ingezet kunnen worden. De potentiële opdrachtnemer zorgt ervoor dat de betreffende derde ook een eigen UEA invult en ondertekent. In geval de derde ingezet wordt om te kunnen voldoen aan de kerncompetentie, zal deze derde (een aanbieder die hulp levert in het kader van de Wmo) een referentieopdracht moeten hebben die voldoet aan de gestelde eisen. Zie ook vraag 132.
121	Verwerkersovereenkomst tabel 1 bijlage 1 medische gegevens	N.a.v. uw antwoord op vraag 60 in de Nvl-1 hebben we de volgende vraag: Opdrachtnemer mag opdrachtgever vragen om de BIO-zelfevaluatie of het ENSIA[1]verantwoordingsdocument te delen, inclusief de Verklaring van Toepasselijkheid. Wij zouden deze graag ontvangen.	Op het moment is geen sprake van een opdrachtgever/opdrachtnemer-relatie. Daarom wordt deze nu niet aangeleverd.
122	Verwerkersovereenkomst gegevensuitwisseling	N.a.v. uw antwoord op vraag 58 in de Nvl-1 hebben we de volgende vraag: Gemeente gebruikt Zivver. Zivver is vorige jaar overgenomen door het Amerikaans Techbedrijf Kiteworks. Onder andere Tweakers en Follow the Money geven aan dat er sprake is van een risicovolle internationale doorgifte van persoonsgegevens. Heeft de gemeente hierop een risicoanalyse gedaan zoals de DPIA of DTIA? Die zou ik graag inzien of ontvangen.	Opdrachtgever heeft besloten om niet verder te gaan met Zivver en is bezig met een aanbesteding van een soortgelijke applicatie. Deze aanbesteding wordt eind dit jaar afgerond en de nieuwe applicatie zal medio Q1 2027 operationeel zijn.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
123	Nvi 1 Vraag en antwoord 19	Bij de aanbestedingsstukken ontbreekt het administratieprotocol. Zouden wij deze nog mogen ontvangen?	Opdrachtgever werkt met het standaard administratieprotocol van het i-sociaal domein. Deze is te vinden op de website van het Ketenbureau i-sociaal domein. https://i-sociaaldomein.nl/producten/standaardadministratieprotocollen-3-uitvoeringsvarianten-en-gi/
124	Nvi 1 Vraag en antwoord 19	Op welke wijze gaat gemeente Dalfsen de indicaties afgeven? Is dit in uren per week? Per maand? Voor de duur van de beschikking? Stel dat een cliënt een indicatie krijgt van 3 uur per week. Mag de aanbieder dan de ene week 4,5 uur leveren? En de andere week 1,5 uur als de cliëntsituatie hierom vraagt.	Er wordt momenteel gekeken naar een passende werkwijze binnen de mogelijkheden van het systeem van de Opdrachtgever. Gedachtegang is wel dat er een mogelijkheid is om uren wat flexibeler in te zetten indien dit noodzakelijk is voor de betreffende casuïstiek.
125	vervolgvraag op antwoord 84. Registratie registerplein	Bij de inzet van ervaringsdeskundigen in het contact met cliënten vindt altijd begeleiding en supervisie plaats door een HBO-geschoolde professional. Kunt u aangeven of de gemeente, gezien deze werkwijze, instemt met het uitgangspunt dat registratie in het Registerplein voor ervaringsdeskundigen met Niet-Aangeboren Hersenletsel (NAH) niet noodzakelijk is?	Nee, hier stemmen wij niet mee in. Met de inzet van ervaringsdeskundigen worden professionals bedoeld die vanuit hun ervaring handelen. Deze professional moet beschikken over actuele kennis en competenties om zijn of haar vak op een verantwoorde manier uit te oefenen. Toelating tot het register is mogelijk wanneer een aantal competenties uit het Beroepscompetentieprofiel aantoonbaar zijn verworven. Dit geldt voor iedere Opdrachtnemer. Voor de inzet van ervaringsdeskundigen in de vorm van vrijwilligers geldt geen verplichte registratie in het Registerplein.
126	vervolgvraag op antwoord 84. Registratie registerplein	Hoe weegt de gemeente de eis van Registerplein-registratie af tegen de uitvoerbaarheid en inclusiviteit voor ervaringsdeskundigen met NAH?	Voor de inzet van beroepskrachten door opdrachtnemer stelt Opdrachtgever de eis dat ervaringsdeskundigen geregistreerd zijn in het in het Registerplein. Voor de inzet van vrijwilligers zie hiervoor het antwoord op vraag 125.
127	vervolgvraag op antwoord 78. Vervoer	"Gelet op het antwoord en de door u gehanteerde uitgangspunten bij de tariefstelling, verzoeken wij u om te bevestigen of er binnen de looptijd van het contract ruimte is om het onderwerp vervoer nader te bespreken. Wij zijn bereid om inzicht te geven in onze vervoersexploitatie, zodat gezamenlijk kan worden gezien in hoeverre de gehanteerde tarieven aansluiten bij de feitelijke kosten en uitvoeringspraktijk. Kunt u aangeven of en op welke wijze hiervoor ruimte wordt geboden binnen de contractgesprekken?"	Opdrachtgever blijft bij het uitgangspunt dat betreffende het vervoer de tarieven zoals opgenomen in de overeenkomst gedurende de looptijd van het contract niet worden bijgesteld, anders dan via de overeengekomen indexatiemethodiek. De gehanteerde tariefstructuur is tot stand gekomen op basis van de in de aanbestedingsdocumenten beschreven uitgangspunten. Voor zover de opdrachtnemer inzicht wenst te geven in de vervoersexploitatie, bestaat daarvoor ruimte in het kader van de reguliere contractgesprekken. Dergelijke informatie kan bijdragen aan een beter wederzijds begrip van de uitvoeringspraktijk, maar leidt niet tot tariefaanpassing.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
128	Vervolg vraag op 106 Productomschrijving vervoer begeleiding groep	De gemeente geeft aan dat grotere reisafstanden binnen de gemiddelde praktijk gecompenseerd kunnen worden door cliënten waarbij een kleinere afstand aan de orde is. Dit gaat niet op als er geen locaties in lokale gemeentepaatsen aanwezig zijn van een aanbieder, maar enkel buiten de plaatsen in de Gemeente Dalfsen. Wij zien in de praktijk echter dat (specialistische) dagbestedingslocaties voor diverse doelgroepen zich ook regionaal organiseren en niet altijd binnen deze afstand bereikbaar zijn. Dit betekent dat ondersteuning van inwoners uit Dalfsen in de praktijk financieel lastig uitvoerbaar wordt zonder aanvullende ruimte voor vervoer. Kan de gemeente bevestigen dat alsnog ruimte kan ontstaan voor maatwerkafspraken of een aanvullende vervoersbandbreedte wanneer blijkt dat specialistische ondersteuning anders feitelijk niet toegankelijk of uitvoerbaar wordt? Indien de gemeente hier niet in wil voorzien, kan de gemeente dan toelichten hoe zij verwacht een dekkend en divers zorglandschap voor specialistische doelgroepen te behouden?	Nee, er is geen ruimte voor maatwerkafspraken of aanvullende vervoersbandbreedte. De opdrachtgever verwacht dat de gevraagde ondersteuning toegankelijk en uitvoerbaar is. De opdrachtgever verwacht dat we met deze inkoopprocedure een dekkend zorglandschap kunnen realiseren.
129	Vervolg vraag op 108,109 KPI's en contractmanagement	De gemeente geeft aan dat KPI's gedurende de contractperiode aangepast kunnen worden op basis van voortschrijdend inzicht, beleidsontwikkelingen of praktijkervaring. Kan de gemeente bevestigen dat aanbieders vooraf betrokken worden bij wijzigingen die gevolgen hebben voor: •uitvoering van ondersteuning; •administratieve lasten; •personele inzet; •of financiële uitvoerbaarheid van de overeenkomst?	Opdrachtgever bevestigt dat wijzigingen van KPI's die gevolgen hebben voor de uitvoering, administratieve lasten, personele inzet of financiële uitvoerbaarheid, vooraf worden afgestemd met gecontracteerde opdrachtnemers.
130	Vervolg vraag 107,113,115 Flexibel inzetten van uren	De gemeente geeft aan dat flexibiliteit binnen indicaties mogelijk blijft en dat KPI's in context beoordeeld worden. Kan de gemeente verduidelijken of aanbieders uren binnen de volledige beschikkingsperiode flexibel mogen inzetten en van welke minimale beschikkingsperiode er dan wordt uitgegaan?	Voor de flexibiliteit van de in te zetten uren, verwijzen wij naar het antwoord op vraag 124. Wat betreft de minimale beschikkingsduur geldt het volgende: Er wordt door de consultant 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.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
131	Vervolg vraag op 117 Declarabele digitale ondersteuning	De gemeente geeft aan dat digitaal contact declarabel kan zijn, maar asynchroon contact niet als directe cliëntgebonden tijd wordt beschouwd. Kan de gemeente verduidelijken hoe dit zich verhoudt tot moderne vormen van blended care waarbij ondersteuning, terugkoppeling, monitoring en beschikbaarheid juist deels digitaal en niet altijd gelijktijdig plaatsvinden? Kan de gemeente bevestigen dat wanneer aantoonbaar sprake is van actieve begeleiding of ondersteuning richting de inwoner, hiervoor ruimte blijft binnen de declarabele ondersteuning?	De Opdrachtgever begrijpt de strekking van de vraag en onderschrijft het belang van moderne, blended care-vormen. Toch handhaaft Opdrachtgever het gestelde kader, om de volgende redenen. De gemeente is als opdrachtgever verantwoordelijk voor rechtmatige besteding van publieke middelen. Dat vereist dat declarabele tijd aantoonbaar en controleerbaar bijdraagt aan de doelstellingen die in het begeleidingsplan zijn vastgesteld. Asynchroon digitaal contact – zoals het lezen en beantwoorden van berichten, het monitoren op afstand of het reageren op meldingen buiten directe contactmomenten – is in beginsel moeilijk te toetsen op rechtmatigheid. Daarnaast geldt dat declarabele cliëntgebonden tijd bedoeld is voor directe, planmatige ondersteuning gericht op de doelen en resultaten in het begeleidingsplan. Asynchroon contact is naar zijn aard moeilijk te koppelen aan aantoonbare voortgang op die doelen.
132	Vervolg vraag op 109 Tussentijdse toetreding aanbieders	Kan de gemeente verduidelijken of gedurende de looptijd van de overeenkomst ruimte bestaat voor tussentijdse toetreding op bijvoorbeeld het product dagbesteding als aanbieder al ambulante begeleiding verzorgt?	Opdrachtnemer komt alleen in aanmerking voor het leveren van de producten waarvoor ten tijde van de inschrijving voor is ingeschreven. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen die producten niet wijzigen of aangevuld worden.
133	Nvl 1 antwoord 22 functiemix	U stelt dat de functiemix geldt over het totaal per organisatie/team, maar het lijkt alsnog dat wij per inwoner aan de gestelde eisen moeten voldoen. Of is het zo dat wij het gemiddelde mogen pakken van alle eisen per product en dit zo mogen inrichten per team? En hoe ziet deze verantwoording er dan uit, vragen jullie dit per inwoner uit? Zo nee, hoe ziet dan de verantwoording eruit?	De functiemix geldt op het niveau van de uitvoering van de Hulp per Inwoner. Dit betekent dat voor de Hulp van een individuele Inwoner, over de gehele looptijd van de dienstverlening aan die Inwoner, de benodigde mix van functies beschikbaar en inzetbaar is. De inzet hoeft dus niet gelijktijdig of binnen één moment te worden geleverd, maar de juiste functieniveaus dienen wel aantoonbaar beschikbaar te zijn voor de betreffende Inwoner. De verantwoording hierover wordt niet op cliëntniveau per uur of dagdeel uitgevraagd. Opdrachtgever zal inschrijvers vragen aan te tonen dat de organisatie zo is ingericht dat de functiemix structureel beschikbaar is voor de uitvoering van de Hulp aan de Inwoners binnen de opdracht. De wijze waarop dit in de praktijk is geborgd, bijvoorbeeld via teamsamenstelling, interne afstemming of coördinatie, maakt onderdeel uit van de verantwoording.
134	Nvl 1 antwoord 28, evaluaties	Moeten onze evaluaties actief worden aangeleverd bij de gemeente? Zo ja, wat doet u vervolgens hiermee? Of doet u steekproefsgewijs een controle?	Ja, dit moet worden aangeleverd bij de gemeente. Opdrachtgever gebruikt evaluaties van aanbieder o.a. bij het beoordelen of de gestelde doelen worden behaald. Dit doet Opdrachtgever structureel niet steekproefsgewijs.
135	Bibob	1. Bij andere aanbestedingen is het Bibob formulier versimpeld weergegeven middels een (landelijk?) Word document waar de gegevens van de bestuurders moeten worden ingevuld. zouden jullie dit voorbeeld kunnen volgen? 2. hoe zorgen jullie ervoor dat de gegevens van de bestuurders veilig worden opgeslagen & vernietigd nadat de Bibob toets zonder bevindingen is uitgevoerd.	1. Het formulier dat wij gebruiken is van het RIEC, zoals bijgevoegd in Nvl-1. 2. Wij houden ons aan de geheimhoudingsplicht in Wet Bibob: digitale gegevens zijn afgeschermd en alleen toegankelijk voor de Bibob-onderzoekers, fysieke documenten liggen in een aparte kluis bij de Bibob-onderzoeker; gegevens worden vijf jaar bewaard.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
136	NVI 18	In onze werkwijze evalueert de zorgcoördinator eenmaal per jaar en evalueert de begeleider tevens eenmaal per jaar, waarbij het begeleidingsplan als leidraad wordt gebruikt. Kan de gemeente bevestigen dat deze werkwijze, waarbij er jaarlijks twee evaluatiemomenten plaatsvinden, wordt beschouwd als passend en akkoord binnen de eis van evaluatie één keer per 6 maanden?	Ja, dat kan opdrachtgever bevestigen.
137	NVI 50	In antwoord op vraag 50 verwijst de gemeente naar de wettelijke verjaringstermijnen bij onverschuldigde betaling. De oorspronkelijke vraag zag echter met name op de toepassing van artikel 3.12 en het onderscheid tussen verschillende typen correcties. Dit onderdeel is in het antwoord niet nader toegelicht. Kan de gemeente aangeven of en op welke wijze bij toepassing van artikel 3.12 onderscheid wordt gemaakt tussen: • administratieve fouten en herstelbare correcties (bijvoorbeeld declaratiefouten of ontbrekende onderbouwing); • materiële onrechtmatigheid (bijvoorbeeld levering buiten indicatie); • en situaties van fraude of opzet? In het verlengde daarvan ontvangen wij graag een toelichting of deze verschillende categorieën ook verschillend worden behandeld ten aanzien van terugvordering en/of verrekening (zoals omvang, terugwerkende kracht en wijze van afwikkeling).	Nee, er wordt geen onderscheid gemaakt tussen verschillende typen correcties. Alle onverschuldigde betalingen kunnen onder dit artikel worden teruggevorderd of verrekend binnen de geldende wettelijke kaders.
138	NVI 54	In uw beantwoording geeft u aan dat uitsluitend intern behaalde vakbekwaamheid zonder extern erkend mbo-diploma niet voldoet aan de kwalificatie-eisen en dat u inzet op gediplomeerd personeel. Tevens geeft u aan dat voor trajecten die leiden tot een vakbekwaamheidscertificaat dezelfde uitgangspunten worden gehanteerd als bij EVC-trajecten. Kunt u verduidelijken hoe u omgaat met extern ontwikkelde opleidingen die extern gevalideerd zijn via het NLQF (Nederlands Kwalificatieraamwerk) en ingeschaald zijn op niveau 3, maar niet leiden tot een formeel mbo-diploma (Crebo-registratie)? Worden dergelijke certificeringen beschouwd als passend binnen de kwalificatie-eisen of accepteert u uitsluitend formeel erkende mbo-diploma's en via erkende EVC-trajecten verkregen diploma's?	Opdrachtgever hanteert als uitgangspunt dat medewerkers die worden ingezet op de opdracht beschikken over een formeel erkend mbo-diploma op het vereiste niveau, dan wel over een diploma dat is verkregen via een erkend EVC-traject bij een erkende instelling. Ten aanzien van extern ontwikkelde opleidingen die zijn ingeschaald op NLQF-niveau 3 maar niet leiden tot een Crebo-geregistreerd mbo-diploma, geldt het volgende: een NLQF-inschaling geeft inzicht in het niveau van een opleiding of certificering, maar staat los van de formele erkenning binnen het Nederlandse onderwijsstelsel. Een NLQF-niveau 3 certificering zonder Crebo-registratie wordt door Opdrachtgever dan ook niet gelijkgesteld aan een mbo-diploma niveau 3 en voldoet op zichzelf niet aan de gestelde kwalificatie-eisen. Opdrachtgever accepteert uitsluitend: - een formeel erkend mbo-diploma (Crebo-geregistreerd) op het vereiste niveau; of - een diploma verkregen via een erkend EVC-traject, uitgevoerd door een erkende EVC-aanbieder, resulterend in een formeel erkend diploma.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
139	Nvl antwoord 33, contact via Whatsapp	We zien in de praktijk dat een inwoner niet altijd in de gelegenheid is om te bellen (bijv. in een drukke ruimte zonder privacy of bepaalde problematiek) en dan liever appcontact heeft met de begeleider. Whatsappcontact kan direct contact zijn, als begeleider en inwoner gelijktijdig online zijn en direct op elkaar reageren in de chat. Als de inhoud van het appcontact gericht is op hulp en werken aan een zorgvraag, en er is sprake van direct/gelijktijdig contact, mogen wij dit dan wel declareren?	Zie het antwoord op vraag 131 en 33.
140	x	Met het nieuwe contract wordt het product Beschermd Thuis onder het product individuele begeleiding 4 geschoven. Moet de geleverde ondersteuning van de referentieopdracht overeenkomen met de zwaarte/producten die we opgeven bij inschrijving? En moeten we hier dan zelfstandig aan kunnen voldoen?	Een potentiële opdrachtnemer die inschrijft op product 4 is deze verplicht om ook product Individuele begeleiding 3 aan te bieden. Bij de referentie voor individuele begeleiding gaat het om de ervaring met 10 cliënten die individuele begeleiding hebben gekregen vanuit de Wmo, ongeacht welke vormen/producten/zwaarte van de geleverde individuele begeleiding. Een potentiële opdrachtnemer kan zich voor de geschiktheidseisen (§3.4 inkoopdocument) een beroepen op de draagkracht van een derde, ongeacht de juridische aard van de banden met die derde. De potentiële opdrachtnemer moet aantonen dat hij kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van de derde. De potentiële opdrachtnemer geeft dit aan in het UEA door dat in deel II c in te vullen. Door een ingevulde UEA in te dienen verklaart de potentiële opdrachtnemer de terbeschikkingstelling van de middelen van de derde te aanvaarden zodat deze middelen voor de opdracht - ingeval van gunning – ingezet kunnen worden. De potentiële opdrachtnemer zorgt ervoor dat de betreffende derde ook een eigen UEA invult en ondertekent. In geval de derde ingezet wordt om te kunnen voldoen aan de kerncompetentie, zal deze derde (een aanbieder die hulp levert in het kader van de Wmo) een referentieopdracht moeten hebben die voldoet aan de gestelde eisen.
141	Bibob formulier	Het voorbeeld Bibob formulier is erg uitgebreid. zouden jullie kunnen aangeven of alle gegevens noodzakelijk zijn? Zo ja zouden jullie het doel hiervan kunnen aangeven?	Het Bibob-vragenformulier is in pdf meegestuurd. In dit formulier, moet de invuller zelf bepalen welke vragen wel/niet op hem/haar van toepassing zijn. Er zijn andere formulieren die voor (beperkte) bibob-toetsen worden gehanteerd. Dalfsen kiest voor het RIEC formulier (zie vraag 135). Het Bibob onderzoek is in lijn met het bibob-beleid van de gemeente Dalfsen.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
142	NVI 80 en 88 vervolg no-show	U geeft in uw antwoord weer dat een no-show van 2 per jaar een gemiddelde norm is. Dat zal best zo zijn maar sluit niet aan bij de praktijk in Dalfsen van Bescherm Thuis dat nu over gaat naar begeleiding 4. In uw antwoord geeft u ook aan dat er in overleg met consulent beoordeeld kan worden of er aanvullende afspraken nodig zijn. Dit lijkt mij een werkwijze voor de uitzondering. En niet bedoeld om standaard toe te passen. De praktijk wijst namelijk uit dat er veel vaker no-show voorkomt. Daarom het verzoek om een andere en ruimere regeling toe te passen. Bijvoorbeeld standaard 5% no-show mogelijk. Bij overschrijding van deze norm contact met consulent voor beoordeling en een passende oplossing zoeken.	Onder no-show wordt uitsluitend verstaan: situaties waarbij de inwoner de afspraak afzegt met minder dan 24 uur van tevoren, of waarbij de inwoner niet thuis is op het afgesproken moment zonder voorafgaande afzegging. De Opdrachtgever gaat ervan uit dat de hulpverlening in nauw overleg met de inwoner wordt gepland, zodat afspraken aansluiten bij diens situatie en behoefte. Indien een Inwoner desondanks herhaaldelijk afspraken niet nakomt, verwacht de Opdrachtgever dat de aanbieder proactief contact opneemt met de consulent zodat deze met de inwoner hierover nadere afspraken kan maken. Doel hiervan is onnodige vertraging in de hulpverlening te voorkomen en de continuïteit van de ondersteuning te borgen. De Opdrachtgever ziet het maken van zulke nadere afspraken niet als een uitzondering, maar als een regulier onderdeel van kwalitatief goede begeleiding van de Inwoner.
143	NVI19 en 115 vervolg vraag	Wanneer zijn de uitkomsten van het onderzoek bekend. Bij de Jeugdwet is het (technisch) mogelijk om met een beschikking van een x aantal uur per week te middelen over een langere periode. Dit kan dus ook voor de WMO. Het lijkt mij meer op een beleidskeuze vast te liggen. Voor aansluitende zorg aan de client is het van wezenlijk belang om zorg flexibel in te kunnen zetten. Vooral bij het product beschermd thuis dat over gaat naar individuele begeleiding 4. Wanneer er strak wordt vastgehouden aan de x uren inzet per week kan de situatie ontstaan dat er een zorgvraag is van de cliënt die niet geleverd kan worden omdat het aantal uren van de betreffende week al zijn geleverd. Graag een duidelijkere toelichten wat we mogen verwachten. Dit antwoord is te onduidelijk.	Zie het antwoord op vraag 124.
144	Behoudgericht vs onwikkelgericht.	Behoudgericht vs onwikkelgericht. Op dit moment maken jullie dat onderscheid niet. Kunnen jullie informatie geven over de gevolgen van de huidige naar de nieuwe productvormen?	Opdrachtgever zal alle Inwoners opnieuw herindiceren. Dit betekent dat de consulent van de Opdrachtgever op basis van o.a. het normenkader begeleiding en de productbeschrijvingen kijkt naar wat het meest passend is. Het is dus situatieafhankelijk of een inwoner straks een behoudgerichte indicatie of een ontwikkelgerichte indicatie krijgt. Per Inwoner wordt maatwerk gehanteerd en wordt gekeken naar mogelijkheden en de te behalen resultaten. Dit geldt zowel voor individuele begeleiding als begeleiding groep. Bijvoorbeeld: een inwoner die nu 'basisondersteuning budget licht' geïndiceerd heeft, kan in de nieuwe situatie behoudgericht of ontwikkelgericht geïndiceerd krijgen.