

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
208	overeenkomst herzieningsclausule	Kunt u concreet aangeven: •welke objectieve criteria u hanteert bij de beoordeling of een weigering van een wijziging “zonder goede reden” plaatsvindt, en •bevestigen dat wijzigingen die leiden tot een aantoonbare verstoring van de economische balans van de overeenkomst worden gecompenseerd met een passende tariefaanpassing?	Bij de beoordeling of sprake is van een weigering “zonder goede reden” als bedoeld in artikel 1.4.2 en artikel 3.30.4 van de overeenkomst, hanteert Opdrachtgever de volgende objectieve criteria: - de aard en omvang van de voorgestelde wijziging; - de mate waarin de wijziging voortvloeit uit wet- en regelgeving, landelijke contractstandaarden; - gemeentelijk beleid of gewijzigde maatschappelijke omstandigheden; - de financiële en organisatorische gevolgen van de wijziging voor Opdrachtnemer; - de vraag of de wijziging redelijkerwijs behoort tot het ondernemers- en contractrisico van Opdrachtnemer; - de mate waarin de continuïteit, kwaliteit en uitvoerbaarheid van de dienstverlening behouden blijft; - de proportionaliteit van de wijziging in relatie tot het doel van de overeenkomst. Indien een wijziging leidt tot aantoonbare en substantiële meerkosten of tot een verstoring van de economische balans van de overeenkomst, treden Partijen met elkaar in overleg over een passende oplossing. Opdrachtgever bevestigt dat wijzigingen die leiden tot een aantoonbare verstoring van de economische balans van de overeenkomst niet eenzijdig zonder redelijk overleg worden doorgevoerd.
209	overeenkomst, winstbepaling	Kunt u concretiseren: •op basis van welke objectieve criteria wordt vastgesteld dat sprake is van een “valide reden” bij een bedrijfsresultaat van >5%, en •hoe wordt omgegaan met incidentele versus structurele winst, om willekeur in beoordeling te voorkomen?	Opdrachtgever beoordeelt een bedrijfsresultaat van meer dan 5% niet uitsluitend op basis van het percentage zelf, maar kijkt nadrukkelijk naar de context, oorzaken en duurzaamheid van het resultaat. Opdrachtgever maakt daarbij onderscheid tussen incidentele en structurele resultaten. Een incidenteel positief resultaat, bijvoorbeeld als gevolg van een eenmalige meevaller, tijdelijke lagere kosten, vastgoedtransactie, innovatievoordeel of efficiëntere bedrijfsvoering, wordt anders beoordeeld dan een meerjarig structureel hoog rendement zonder duidelijke onderbouwing. Indien sprake is van een hoger bedrijfsresultaat, treden Partijen hierover in overleg. Daarbij staat transparantie over de achterliggende oorzaken centraal. Opdrachtgever beoordeelt situaties altijd in samenhang en zal niet uitsluitend op basis van één financieel percentage conclusies trekken of maatregelen treffen. Hiermee beoogt Opdrachtgever willekeur te voorkomen en ruimte te laten voor maatwerk en proportionaliteit.

210	overeenkomst, acceptatieplicht cliënten	Kunt u: •concreet aangeven welke omstandigheden wél als “zwaarwegende redenen” worden geaccepteerd voor het weigeren van cliënten, en •toelichten hoe wordt omgegaan met situaties waarin acceptatie leidt tot aantoonbaar onverantwoorde werkdruk of kwaliteitsrisico's?	Onder “zwaarwegende redenen” worden uitsluitend uitzonderlijke situaties verstaan waarbij Opdrachtnemer aantoonbaar niet in staat is om verantwoorde en veilige ondersteuning te leveren. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan: situaties waarin de benodigde ondersteuning aantoonbaar buiten de deskundigheid of contractuele reikwijdte van Opdrachtnemer valt; acute veiligheids- of integriteitsrisico's voor cliënt of medewerkers; situaties van overmacht of calamiteiten waardoor continuïteit tijdelijk niet kan worden gewaarborgd. Indien acceptatie van cliënten leidt tot aantoonbaar onverantwoorde werkdruk of kwaliteitsrisico's, verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer dit tijdig en proactief bespreekt met Opdrachtgever.
211	overeenkomst, indexering/reële prijs	Kunt u expliciet bevestigen: •dat de gehanteerde indexeringssystematiek te allen tijde resulteert in een reële prijs conform de Wmo, en •hoe wordt omgegaan met substantiële afwijkingen tussen geprognosticeerde en daadwerkelijke kostenontwikkelingen (bijvoorbeeld CAO-stijgingen)?	Opdrachtgever bevestigt dat de gehanteerde indexering zou moeten leiden tot passende tarieven. De methodiek is voorgeschreven vanuit de VNG voor Wmo-tarieven, zoals opgenomen in artikel 3.2 van de overeenkomst. De Cao VVT maakt onderdeel uit van deze systematiek via de looncomponent (OVA). Daarmee acht Opdrachtgever de indexering passend en in lijn met het uitgangspunt van een reële prijs conform de Wmo 2015.
212	overeenkomst, geen tussentijdse tariefaanpassing	Kunt u: •motiveren hoe het ontbreken van een mogelijkheid tot tussentijdse tariefaanpassing zich verhoudt tot het uitgangspunt van een reële prijs, en •toelichten hoe wordt voorkomen dat opdrachtnemers bij onvoorziene kostenontwikkelingen structureel verlieslatend moeten opereren?	Bij afwijkingen tussen geprognosticeerde en daadwerkelijke kostenontwikkelingen voorziet de VNG-systematiek in correctie via nacalculatie in een volgend indexeringsmoment. Daarnaast blijven Partijen in gesprek wanneer sprake is van uitzonderlijke of niet voorziene omstandigheden die leiden tot aantoonbare en substantiële financiële effecten. Hierbij geldt het uitgangspunt van redelijkheid, proportionaliteit en continuïteit
213	overeenkomst, continuïteit/overmacht	Kunt u: •motiveren hoe het ontbreken van een mogelijkheid tot tussentijdse tariefaanpassing zich verhoudt tot het uitgangspunt van een reële prijs, en •toelichten hoe wordt voorkomen dat opdrachtnemers bij onvoorziene kostenontwikkelingen structureel verlieslatend moeten opereren?	Zie antwoord vraag 212.

214	overeenkomst, cliënten-stop door opdrachtnemer	Kunt u: •concrete criteria formuleren voor het verlenen van toestemming voor een cliëntenstop, en •aangeven hoe wordt gehandeld in acute situaties waarin voorafgaande toestemming redelijkerwijs niet mogelijk is?	Opdrachtgever hanteert geen limitatieve lijst met criteria voor het verlenen van toestemming, omdat maatwerk en het goede gesprek tussen Partijen leidend zijn. Uitgangspunt is dat Opdrachtgever in redelijkheid meewerkt wanneer de continuïteit, kwaliteit en rechtmatigheid van de ondersteuning voldoende gewaarborgd blijven. In acute situaties waarin voorafgaande toestemming redelijkerwijs niet mogelijk is, verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk contact opneemt en de situatie achteraf motiveert en onderbouwt. Partijen treden vervolgens in overleg over een passende oplossing, waarbij continuïteit van ondersteuning voor cliënten voorop staat.
215	overeenkomst, informatievoorziening	Kunt u: •specificeren welke gegevens structureel bij opdrachtnemers worden uitgevraagd, en •bevestigen dat deze informatieverzoeken beperkt blijven tot wat noodzakelijk en proportioneel is, zodat dubbele of bovenmatige administratieve lasten worden voorkomen?	Opdrachtgever vraagt niet vooraf structureel aanvullende informatie uit bij Opdrachtnemers. Uitgangspunt is dat uitsluitend informatie wordt opgevraagd die noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst, toezicht of wettelijke verplichtingen. Opdrachtgever heeft nadrukkelijk oog voor het beperken van administratieve lasten en het voorkomen van dubbele of bovenmatige informatie-uitvragen.
216	overeenkomst, noodzakelijke aanpassing	Kunt u: •toelichten hoe bij beëindiging of aanpassing van de overeenkomst rekening wordt gehouden met lopende verplichtingen van opdrachtnemer (zoals personele en contractuele verplichtingen)?	Bij beëindiging of aanpassing van de overeenkomst treden Partijen met elkaar in overleg over een zorgvuldige uitvoering en overgang, met bijzondere aandacht voor de continuïteit van ondersteuning aan cliënten. De bedrijfsvoering van Opdrachtnemer, waaronder personele en contractuele verplichtingen, blijft daarbij primair de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer zelf.
217	overeenkomst, aansprakelijkheid	Kunt u: •toelichten hoe bij beëindiging of aanpassing van de overeenkomst rekening wordt gehouden met lopende verplichtingen van opdrachtnemer (zoals personele en contractuele verplichtingen)?	Zie antwoord vraag 216.
218	kwaliteitskader, toetsingskader 2.1.2	U geeft aan dat de halfjaarlijkse evaluatie van het ondersteuningsplan als doel heeft om de voortgang te bespreken en evalueren, waarbij beoogd wordt te beoordelen of de indicatie nog passen is. Om maatwerkondersteuning optimaal te kunnen blijven bieden en standaardisering door middel van vaste halfjaarlijkse evaluaties te voorkomen, verzoeken wij u deze eis als volgt aan te passen: De evaluatie van het ondersteuningsplan vindt plaats op het moment dat de situatie van de cliënt verandert. Dit wordt in eerste instantie met de cliënt besproken en, indien van toepassing, afgestemd met de Wmo-consulent, zodat structureel maatwerk geboden kan worden. Indien u dit verzoek niet overneemt, ontvangen wij graag een toelichting op de overwegingen die hieraan ten grondslag liggen.	De evaluatie zoals beschreven in paragraaf 2.1.2 ziet op de evaluatie tussen medewerker en cliënt. De huidige beschrijving sluit daarmee aan op de door u omschreven werkwijze, waarbij de ondersteuning wordt geëvalueerd op basis van de actuele situatie en ondersteuningsbehoefte van de cliënt. Opdrachtgever past de bepaling daarom niet aan en onderschrijft tevens de door u gegeven toelichting op deze werkwijze.

219	Nvl 21	U geeft een checklist van bij inschrijving in te dienen stukken. Echter, deze spoort niet met andere antwoorden in de Nvl. Zo staat dat er een ingevuld Bibob formulier moet worden ingediend, terwijl dit pas na voorgenomen gunning moet. Ook staat er dat er een Plan van Aanpak moet worden ingediend, terwijl het 4 plannen van aanpak zijn. En er ontbreekt nog een garantstelling (dat is op zich terecht, want dit is disproportioneel en in strijd met het gelijkheidsbeginsel). Wij verzoeken u ons te voorzien van één overzichtelijke en kloppende checklist waarop wij gerechtvaardigd mogen vertrouwen.	- Gedragsverklaring aanbesteden - Ingevuld en ondertekend UEA - Ingevuld inschrijfformulier - Plan van aanpak obv gunningscriteria G1 (max. 2 pagina's) - Plan van aanpak obv gunningscriteria G2 (max. 2 pagina's) - Plan van aanpak obv gunningscriteria G3 (max. 2 pagina's) - Plan van aanpak obv gunningscriteria G4 (max. 1 pagina) Daarnaast dient het ingevulde Bibob formulier en het globaal Plan van aanpak Social Return bij de voorlopige gunning te worden aangeleverd.
220	Nvl 39/43	U geeft aan dat de parameters zijn getoetst bij Berenschot en op onderdelen aangepast. Ook geeft u aan dat de parameters bij de bijeenkomsten zijn aangepast. Kunt u hier meer inzicht in geven? Wat was de parameter oorspronkelijk, en wat is deze na aanpassing, en waarom is deze aangepast?	De berekende kostprijs is gebaseerd op het gedeelde kostprijsberekenningsmodel. Dit model is voorafgaand aan de tariefconsultatie met u gedeeld en tijdens de tariefconsultatie groepsgewijs besproken met de aanwezige partijen. Naar aanleiding van de oorspronkelijke kostprijsberekening zijn aanpassingen gedaan op de onderdelen scholing, RVU-regeling, generatieregeling, reiskosten, ziekteverzuim, overheadkosten en periodiekmix. Bij deze aanpassingen is geluisterd naar de input van de aanwezige partijen. De voorgestelde aanpassingen zijn tijdens de bijeenkomst besproken en waar passend direct verwerkt. Opdrachtgever is daarom van mening dat de gehanteerde parameters zorgvuldig tot stand zijn gekomen en dat hiermee sprake is van een reële kostprijs conform de uitgangspunten van de AMvB Reële Prijs.
221	Nvl 53	Kunt u bevestigen dat in geval van overgang naar de Wlz wij bekostigd krijgen totdat (1) wij een stopbericht sturen, omdat wij van de klant een bericht van overgang naar de Wlz hebben ontvangen, of (2) bij gebreke van een bericht van de klant, wij van de gemeente een stopbericht krijgen. Het kan niet zo zijn dat wij niet vergoed krijgen voor wel geleverde ondersteuning, omdat de gemeente noch de klant ons bijtijds informeren. Dit is een voor de aanbieder onbeheersbaar risico. Dit risico kan wel beheerst worden door de gemeente, door met het zorgkantoor af te spreken dat dagelijks een uitdraai wordt verstrekt. Dit kan automatisch in de systemen gekoppeld worden.	Opdrachtgever zal geen onredelijke terugvorderingen bij Opdrachtnemer neerleggen. Zodra relevante informatie over een overgang naar de Wlz bekend is, verwachten Partijen dat deze informatie zo spoedig mogelijk met elkaar wordt gedeeld, zowel vanuit de positie van Opdrachtgever als van Opdrachtnemer. Hierbij staat een zorgvuldige en redelijke uitvoering van de overeenkomst centraal. Waarbij het stopbericht het uitgangspunt kan zijn.

222	Nvl 79	Kunt u bevestigen dat het onder 1.11.1 wel is toegestaan om een rendement aan de eigenaar/aandeelhouder uit te keren, tenzij sprake is van een excessief hoge uitkering zonder valide opgaaf van redenen.	Artikel 1.11.1 verbiedt niet het behalen van rendement of het doen van uitkeringen aan eigenaren/aandeelhouders. De bepaling ziet op situaties waarin sprake is van excessief hoge uitkeringen zonder valide onderbouwing. Bij de beoordeling kijkt Opdrachtgever naar de totale context van de bedrijfsvoering, waaronder continuïteit van ondersteuning, proportionaliteit, marktconformiteit en maatschappelijke aanvaardbaarheid. Daarbij wordt aangesloten bij algemeen aanvaarde normen zoals de WNT-normering voor bestuurdersbeloningen, de omvang van het bedrijfsresultaat, investeringen in kwaliteit en personeel en de mate waarin middelen worden herinvesteed in de dienstverlening. Uitgangspunt blijft dat een redelijk rendement mogelijk is, mits dit passend is binnen de maatschappelijke context van de overeenkomst en voldoende kan worden onderbouwd.
223	Nvl 82	U geeft aan dat u zich houdt aan de indexeringsclausule zoals opgenomen in de concept-overeenkomst. Het kan zijn dat op een gegeven moment sprake is van een dusdanig lage indexering ten opzichte van de CAO-loonstijging dat een rendabele uitvoering van de overeenkomst niet meer mogelijk is. De OVA gaat immers niet gelijk op met de cao stijging HH. U voorziet niet in tussentijdse opzeggingsmogelijkheden voor de opdrachtnemer. Ook voorziet u niet in een veiligheidsventiel. Dit is in onze optiek disproportioneel. Wij verzoeken u hierin te voorzien.	Zie vraag en antwoord vragen 211 en 212. Wij hanteren geen veiligheidsventiel omdat wij van mening zijn dat onze huidige systematiek dat ondervangt.
224	Nvl 151	De laatste vraag 'elke transparante toetsingscriteria hanteert u' heeft u niet beantwoord. Wij verzoeken u dit alsnog te doen.	Opdrachtgever hanteert geen toetsingscriteria met betrekking tot aangeboden volumes en gaat uit van een eerlijke en objectieve opgave.
225	Nvl 161	De laatste vraag 'of u de capaciteit exclusief of inclusief Ameland (algemene voorziening) wenst te ontvangen' heeft u niet beantwoord. Wij verzoeken u dit alsnog te doen.	De capaciteitsopgave mag inclusief de uren voor Ameland (algemene voorziening) worden opgegeven. Conform het antwoord in Nvl 1 betreft de capaciteitsopgave het jaarlijks aantal uren dat gedurende de contractperiode beschikbaar wordt gesteld.

226	Nvl 200/202	Het invullen van een wachttijd van 52 weken is effectief hetzelfde als een cliëntenstop. Nogmaals de vraag, wilt u dit aanpassen?	Nee, Opdrachtgever past dit niet aan. Een wachttijdregistratie in de Beschikbaarheidswijzer is niet hetzelfde als een formele cliëntenstop zoals bedoeld in artikel 3.5.3 en 3.6 van de overeenkomst. De Beschikbaarheidswijzer is bedoeld om transparantie te bieden over actuele wachttijden en beschikbare capaciteit. Indien sprake is van oplopende wachttijden of capaciteitsdruk, verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer hierover tijdig in gesprek gaat met Opdrachtgever, zodat gezamenlijk kan worden gekeken naar een passende oplossing. Een formele cliëntenstop blijft een afzonderlijk instrument waarvoor schriftelijke toestemming van Opdrachtgever vereist is.
227	Nvl 133	In paragraaf 5.4.3 en de Nota van Inlichtingen (vraag en antwoord 133) is opgenomen dat bij inschrijving een verklaring van hoofdelijke aansprakelijkheid of een 403-verklaring moet worden overgelegd indien de inschrijver onderdeel is van een groep. Hierbij het verzoek om deze alsnog te laten vervallen.	Akkoord. Deze eis komt te vervallen.
228	Nvl 59	Antwoord vraag 5 en 59 (gebiedsgericht werken - uitvoeringsconvenant) suggereert dat na gunning nog wezenlijke verplichtingen kunnen ontstaan, klopt dit?	Het uitvoeringsconvenant werkt alleen de uitgangspunten verder uit die al in de aanbestedingsstukken staan. Het voegt geen nieuwe, wezenlijke verplichtingen toe. Alle afspraken blijven binnen de kaders van het inkoopdocument, de overeenkomst en de inschrijving. Het uitvoeringsconvenant is in de basis een praktische afstemming van de samenwerkingsafspraken tussen partijen. Hierbij worden afspraken gemaakt over onder andere de samenwerkingsvorm, gebiedsverdeling, communicatie en uitstraling.
229	Nvl 5	Vraag bij antwoord vraag 5: Wat als partijen er echt niet uitkomen?	In het geval inschrijvers er onderling niet in slagen tot overeenstemming te komen, kan de gemeente, zonder haar positie van opdrachtgever en met behoud van gelijke behandeling en transparantie, een bemiddelende dan wel faciliterende rol vervullen teneinde de continuïteit van het proces te borgen.
230	Nvl 5	Waarom is niet voor een perceelverdeling gekozen?	De gekozen inrichting van de aanbesteding, waaronder het gebiedsgericht samenwerken, is mede gebaseerd op eerdere marktconsultaties waarin aanbieders hebben aangegeven dat de huidige situatie onvoldoende toekomstbestendig is en een volledig vooraf vastgelegde perceelstructuur niet wenselijk werd geacht.
231	Nvl 107	Helaas werkt ook het nieuw toegevoegde invulformulier Bibob niet naar behoren: de download geeft geen invulformulier weer. Verzoek om een juist invulformulier in de stukken op te nemen.	Het formulier dient eerst te worden gedownload en vervolgens in een PDF-viewer te worden geopend. Wanneer het formulier in de browser wordt geopend, wordt het niet correct weergegeven.