

Nota van Inlichtingen 1 Bemoeizorg



Re f. Nr	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	aanbestedingsleidraad	biz 8 'Kerntaken bemoeizorg' punt 6: er is een bepaalde mate van bereikbaarheid buiten kantoor tijden essentieel. Kunnen jullie toelichten wat jullie hieronder verstaan?	een casus mag niet vastlopen omdat een medewerker buiten kantooruren niet bereikbaar is. Er wordt geen (incidentele) bereikbaarheid gevraagd buiten de venstertijden van de CAO GGZ.
2	aanbestedingsleidraad	op biz 8, eisen aan het personeel staat dat de begeleider forensische kennis moet hebben. Is dit een harde eis en hoe moet dit aangetoond worden?	De eis dat begeleiders forensische kennis moeten hebben, is een harde eis. Dit dient te worden aangetoond middels relevante diploma's, certificaten en/of werkervaring, de gemeente kan op verzoek aanvraag doen naar bewijs
3	aanbestedingsleidraad	op biz 9 bij rapportage en verantwoording staat: "Periodieke Rapportage: De opdrachtnemer levert periodiek (minimaal 2x per jaar, in april en in oktober) een geanonimiseerde rapportage aan over de voortgang: instroom, doorlooptijden, uitstroom, samenwerking, en knelpunten. • Jaarverslag: per kalenderjaar wordt in januari een verslag opgesteld van het voorgaande jaar waarin de behaalde resultaten ten opzichte van de doelstellingen worden geëvalueerd. Dit verslag wordt besproken... • o.i. past dit bij een subsidieaanvraag maar niet bij een aabesteed product.	De aanbesteding betreft een complexe dienstverlening in het sociaal domein waarbij er gestuurd wordt op maatschappelijke resultaten. De gemeente koopt resultaatgericht in en heeft de verantwoordelijkheid om de effectiviteit en kwaliteit van deze zorg te monitoren. De gevraagde periodieke rapportages en het jaarverslag zijn voor de gemeente essentiële instrumenten voor goed contractmanagement. Ze bieden het noodzakelijke inzicht in o.a. de doorlooptijden, de samenwerking met ketenpartners en eventuele knelpunten in de praktijk. Deze sturingsinformatie stelt beide partijen in staat om tijdens het periodieke overleg tijdig bij te sturen en de dienstverlening continue te optimaliseren. De gemeente handhaaft daarom de gestelde rapportage-eisen zoals beschreven in de leidraad
4	aanbestedingsleidraad	4.3 "Aanbesteder wenst een overeenkomst af te sluiten met één ondernemer", betekent dit dat er maar met een partij een contract wordt gesloten?	Ja
5	Programma van eisen	Cpt raamovereenkomst - pag 2 - In de definitielijst bij 'Aanvraag' wordt verwezen naar het Programma van eisen, bijlage 2. Ook in de aanbestedingsleidraad, pag. 4 onderaan benoemt u het Programma van eisen. Bij de aanbestedingsdocumenten ontbreekt een programma van eisen. Wilt u dit alsnog toevoegen?	er is geen apart programma van eisen, anders dan de eisen geformuleerd in de aanbestedingsleidraad in paragraaf 3.3. Dit wordt aangepast in de uiteindelijke raamovereenkomst.
6	Cpt raamovereenkomst	Cpt raamovereenkomst - art. 10.2 - De tekst van dit artikel eindigt abrupt en lijkt incompleet. Wilt u dit aanvullen?	De zin is inderdaad niet compleet. De zin hoort te zeggen: "Partijen zorgen voor een vaste contactpersoon voor het Contractgesprek en regelen dat taken en werkzaamheden bij ziekte en/of verlof van de vaste contactpersoon worden overgenomen door een vervanger"
7	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad pag. 7, par 3.1 - 'Het gaat om bemoeizorg aan mensen met vaste woonplek.' Kunt u specificeren wat u verstaat onder 'vaste woonplek', waarbij u nadrukkelijk ook ingaat op bijvoorbeeld onconventioneel gehuiste inwoners of inwoners die een (tijdelijke) plek hebben binnen het eigen netwerk?	Onder 'vaste woonplek' wordt verstaan een vaste, bekende verblijfplaats. Dit omvat ook onconventioneel gehuiste inwoners, zoals bewoners van woongroepen, en inwoners die een (tijdelijke) plek hebben binnen hun eigen netwerk, mits deze verblijfplaats duurzaam en bekend is.
8	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad pag. 7, par 3.2 - 'Het gaat om bemoeizorg aan mensen met vaste woonplek.' Er zijn personen zonder vaste verblijfplaats die geen gebruik (gaan) maken van de maatschappelijke opvang in Ede maar zich in Veendam bevinden. Vindt de regio het efficiënt en passend voor de cliënt dat zij bemoeizorg vanuit Ede, in plaats van Veendam, ontvangen en waarom?	Het is efficiënt en passend voor de cliënt dat bemoeizorg wordt geleverd vanuit Ede, ook voor personen zonder vaste verblijfplaats die zich in Veendam bevinden. De zorg wordt geboden door een team dat regionaal werkt en de benodigde expertise in huis heeft. Regionale samenwerking zorgt voor een gecoördineerde aanpak en voorkomt versnippering van zorg. Dit draagt bij aan de continuïteit en kwaliteit van de zorgverlening. De afstand tussen Ede en Veendam is beperkt, waardoor de reisafstand voor zorgverleners geen belemmering vormt voor tijdige en adequate zorg.
9	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad, pag. 7, par 3.2 - 'Het actief en outreachend benaderen van (potentiële) zorgmijders op de plekken waar zij zich bevinden.' Wij kunnen ons voorstellen dat hier een overlap ontstaat met de bemoeizorg voor inwoners zonder vaste verblijfplaats vanuit de gemeente Ede. Is erover nagedacht hoe er mee wordt omgegaan als na het leggen van contact (soms moeizaam en tijdrovend) blijkt dat de inwoner toch thuishoort bij de regionale bemoeizorg vanuit Ede?	De aanbestedende dienst is zich bewust van mogelijke overlap met bemoeizorg in Ede. De zorgaanbieder dient een goede samenwerking met de regionale bemoeizorg te realiseren. Dit omvat afstemming over aanpak en (zo min mogelijk) cliëntoverdracht. De aanbestedende dienst verwacht dat de zorgaanbieder proactief contact legt met de bemoeizorg in Ede om dergelijke situaties te voorkomen of efficiënt af te handelen. Een duidelijke procedure voor het doorverwijzen van cliënten zonder vaste verblijfplaats naar de bemoeizorg is vereist. Hierbij dient de continuïteit van zorg gewaarborgd te zijn. De aanbestedende dienst zal hierop toezien.
10	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad, pag. 8, Kerntaken van bemoeizorg punt 1 - 'Een signaal wordt binnen 24h opgepakt.' Geldt dit ook in het weekend en verwacht u dus ook structureel bereikbaarheid en inzet op zaterdag/zondag van bemoeizorg?	nee, de 24 uur geldt voor de reguliere werkdagen. Er wordt niet gevraagd om een casus binnen 24 uur op te pakken in het weekend, of het structureel inzetten of bereikbaar zijn van medewerkers.
11	Aanbestedingsleidraad	"Aanbestedingsleidraad, pag. 8, Kerntaken van bemoeizorg punt 3 - 'Indien noodzakelijk voor de casus moet het mogelijk zijn om ook in avonden en/of weekenden bereikbaar te zijn.' Op de manier waarop dit nu is geformuleerd is het voor inschrijver lastig om dit mee te nemen in de offerte, onderdeel 'prijs'. Doelt u hiermee op de venstertijden zoals geregeld in de CAO GGZ, of ook buiten deze venstertijden?"	De gestelde eis in de Aanbestedingsleidraad, pagina 8, onder Kerntaken van bemoeizorg punt 3, met betrekking tot bereikbaarheid in avonden en/of weekenden, verwijst naar de mogelijkheid om buiten reguliere kantooruren incidenteel beschikbaar te zijn indien noodzakelijk voor een casus. Het wordt niet gevraagd om buiten de venstertijden in de CAO GGZ beschikbaar te zijn.
12	Aanbestedingsleidraad	"Aanbestedingsleidraad, pag. 8, Kerntaken van bemoeizorg punt 3 - 'Indien noodzakelijk voor de casus moet het mogelijk zijn om ook in avonden en/of weekenden bereikbaar te zijn.' Op de manier waarop dit nu is geformuleerd is het voor inschrijver lastig om dit mee te nemen in de offerte, onderdeel 'prijs'. Als dit ook is buiten de venstertijden (CAO GGZ), is het mogelijk om af te spreken dat de ORT separaat in rekening mag worden gebracht, o.b.v. daadwerkelijke inzet, aanvullend aan de geoffeerde prijs?"	De mogelijkheid om in avonden en/of weekenden bereikbaar te zijn, zoals vermeld op pagina 8 van de Aanbestedingsleidraad onder Kerntaken van bemoeizorg punt 3, dient te worden meegenomen in de geoffeerde prijs. Zoals in het antwoord op vraag 11 gespecificeerd gaat het niet om bereikbaarheid buiten de venstertijden van de CAO GGZ waar ORT geldt. Het is ook daarom niet toegestaan de onregelmatigheidstoelag (ORT) separaat in rekening te brengen bovenop de geoffeerde prijs.
13	Aanbestedingsleidraad	"Aanbestedingsleidraad, pag. 8, Kerntaken van bemoeizorg punt 6 - Hier spreekt u over 'een bepaalde mate van bereikbaarheid buiten kantoor tijden'. A. Doelt u hier op tijden binnen de venstertijden cfm CAO GGZ, of ook daarbuiten? B. Kunt u dit concreter maken, zodat we hiermee rekening kunnen houden in de financiële offerte? C. Indien niet, bent u dan bereid om de ORT separaat te vergoeden obv daadwerkelijke inzet, aanvullend aan de geoffeerde prijs?"	A. De gevraagde bereikbaarheid buiten kantoor tijden doelt op tijden binnen de venstertijden conform CAO GGZ. B. De bereikbaarheid buiten kantoor tijden omvat de uren tussen 07:00-08:00 uur en 17:00-20:00 uur, van maandag tot en met vrijdag. Dit betreft een (telefonische, incidentele) bereikbaarheid van de bemoeizorg indien dit noodzakelijk is voor de voortgang in een casus. Bijvoorbeeld wanneer een cliënt een verstoord dag/nachtrime heeft en/of dagelijkse werk heeft tot 18:00. C. Er is geen separate vergoeding voor Onregelmatigheidstoelag (ORT) bovenop de geoffeerde prijs, omdat er geen bereikbaarheid wordt gevraagd binnen de tijden waarin ORT geldt.
14	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad, pag. 8, Kerntaken van bemoeizorg - U spreekt hier verschillende keren over bereikbaarheid in de avond/het weekend. Dit is niet gespecificeerd. Hoe zorgt u ervoor dat de inschrijfprijs van de verschillende aanbieders vergelijkbaar is, als onduidelijk is hoeveel inzet in de avond/het weekend daarin wordt meegenomen?	De aanbieder dient in de inschrijfprijs rekening te houden met normale kantoor tijden en slechts bij incidentele gevallen buiten deze tijden. De incidentele inzet in de avond/het weekend wordt enkel gevraagd als het noodzakelijk is voor een lopende casus, en niet buiten de venstertijden CAO GGZ. De vergelijkbaarheid van de inschrijfprijzen wordt gewaarborgd doordat deze beschikbaarheidsseis geldt voor alle partijen.
15	Aanbestedingsleidraad	"Aanbestedingsleidraad, pag. 9 Rapportage en verantwoording - Eén van de indicatoren is de tevredenheid onder samenwerkingpartners. Hoe wordt dit gemeten? Verwacht u van aanbieder dat deze een tevredenheidsonderzoek onder samenwerkingpartners uitvoert? A. Wie gaat dit monitoren? B. Hoe wordt dit gemonitord? C. Wat zegt deze indicator? Als een inwoner binnen zes maanden op eigen kracht of uitsluitend met ondersteuning vanuit het voortliggend veld of het eigen netwerk functioneert, telt deze dus niet mee?"	A. De gemeente monitort hier op B. Dit gebeurt vanuit nieuwe meldingen vanuit het meldpunt, waarbij de geschiedenis van cliënt wordt meegenomen. C. Wanneer een inwoner binnen zes maanden op eigen kracht of uitsluitend met ondersteuning vanuit het voortliggend veld of het eigen netwerk functioneert wordt dit ook gezien als het ontvangen van relevante zorg.
16	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad, pag. 9 Rapportage en verantwoording - Eén van de indicatoren is de tevredenheid onder samenwerkingpartners. Hoe wordt dit gemeten? Verwacht u van aanbieder dat deze een tevredenheidsonderzoek onder samenwerkingpartners uitvoert?	In reguliere overlegstructuren wordt door de opdrachtgever aan relevante samenwerkingspartners periodiek gevraagd naar de samenwerking met de opdrachtnemer. Er wordt niet verwacht dat opdrachtnemer een tevredenheidsonderzoek onder samenwerkingpartners uitvoert.
17	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad, pag. 9 Rapportage en verantwoording - Eén van de indicatoren is het percentage signalen dat binnen 24h wordt opgepakt. Wie gaat dit monitoren, de opdrachtgever of de aanbieder zelf?	De aanbieder is zelf verantwoordelijk voor het monitoren van het percentage signalen dat binnen 24 uur wordt opgepakt. De aanbieder rapporteert deze resultaten periodiek aan de Opdrachtgever, zoals gespecificeerd in de aanbestedingsdocumenten.
18	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad, pag. 9 Rapportage en verantwoording - Eén van de indicatoren is het percentage signalen dat binnen 24h wordt opgepakt. Hoe houdt dit zich tot de opdracht om een signaal binnen 24h op te pakken (pag. 8, kerntaken van bemoeizorg). En hoe is dit geformuleerd in het (nog niet gepubliceerde) programma van eisen?	het is een van de indicatoren om te toetsen of de aanbieder aan de opdracht voldoet en blijft voldoen gedurende de looptijd van het contract. Deze indicator wordt door de opdrachtnemer zelf verantwoord middels rapportage.
19	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad, pag. 9 Rapportage en verantwoording - Eén van de indicatoren is 'het aantal voorkomen huisuitzettingen'. Wanneer is er sprake van het voorkomen van een huisuitzetting en hoe wordt dat gemonitord?	er is sprake van een dreigende huisuitzetting wanneer de inwoner direct voorafgaand of tijdens de hulpverlening een huurachterstand heeft of had, en/of een ultimatum heeft gekregen van de verhuurder om bepaalde gedragingen te stoppen of betalingen te voldoen. En indien dat niet gebeurt de volgende stap in het proces tot ontruiming wordt genomen. Door de betrokken hulpverlening wordt de (mogelijke) uiteindelijk huisuitzetting voorkomen. De opdrachtnemer monitort dit.
20	Aanbestedingsleidraad	"Aanbestedingsleidraad, pag. 9 Rapportage en verantwoording - Hier staat: 'Periodieke rapportage: de opdrachtnemer levert periodiek (minimaal 2x per jaar in april en in oktober) een geanonimiseerde rapportage aan over de voortgang...' Wij verzoeken u het woord 'minimaal' hier te schrappen."	De eis betreft een periodieke rapportage van minimaal 2x per jaar. Opdrachtgever eist geen hoger aantal rapportages dan de minimale hoeveelheid van twee per jaar, maar staat opdrachtnemer toe vaker te rapporteren. Het woord minimaal blijft daarom staan.
21	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad, pag. 21, par 8.2.2 Beroepsbekwaamheid - Binnen zeven kalenderdagen moet het bij deze eis behorende bewijs worden ingediend. Om welk bewijs gaat het hier?	Het gevraagde bewijs betreft een Uittreksel Kamer van Koophandel, Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen en het NEN-EN-ISO 9001:2015 certificaat of HKZ certificaat
22	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad, pag. 22, par 8.2.5 Referentie eisen - U vraagt om twee vergelijkbare opdrachten. Mogen deze opdrachten ook binnen de gemeente Veendam zijn uitgevoerd?	ja
23	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad, pag. 25 Op deze pagina staat dat 'het plan van aanpak als geheel beoordeeld wordt' en er wordt een lijst van zaken opgesomd die inschrijver minimaal moet aangeven. Op pagina 24 staat dat het plan van aanpak bestaat uit drie subcriteria en per subcriteria zijn punten te verdienen. Hoe houdt dit zich tot elkaar?	Het Plan van Aanpak wordt als geheel beoordeeld conform de subcriteria op pagina 24 van de Aanbestedingsleidraad. De opsomming op pagina 25 betreft de minimale elementen die in het Plan van Aanpak opgenomen moeten zijn om voor beoordeling in aanmerking te komen. De score wordt verdeeld naar verhouding van de subcriteria zoals deze zijn aangegeven op pagina 24.

24	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad, pag. 25 Beantwoording SC1 - Hier staat 'lettertype Arial 10 en volgens Bijlage 1AD bij de inschrijving gevoegd te worden'. Wat bedoelt u hiermee? Bijlage 1 betreft de cpt raamovereenkomst.	Dit betreft een foutieve verwoording. Inschrijver mag, in of naast het plan van aanpak, één Bijlage aan aanbestedende dienst leveren met daarop een verbeelding.
25	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad pag. 25 - Hier staat een kopje over de (wijze van) beantwoording van SC1. Er staat niets over SC2 en SC3. Kunt u dit aanvullen?	SC2 en SC3 moeten worden beantwoord op een vergelijkbare wijze als SC1.
26	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad, pag. 26 Beantwoording SC1 - 'Bij een eventuele opdracht dient de opdrachtnemer de genoemde maatregelen ook daadwerkelijk uit te voeren en te managen.' Wat bedoelt u met 'de genoemde maatregelen'?	Hierbij wordt bedoelt op de concrete uitwerking van het plan van aanpak en de door inschrijver aangeboden maatregelen in dit plan van aanpak.
27	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad, pag. 26, par 9.3 Prijs - 'Van de inschrijver verwachten we een specificatie op basis waarvan de lump sum prijs tot stand is gekomen.' Hoe moeten wij deze specificatie aanleveren, daar het prijsblad geen ruimte biedt voor deze specificatie?	De specificatie voor de lump sum prijs, zoals gevraagd in de Aanbestedingsleidraad, pag. 26, par. 9.3, dient als een aparte bijlage te worden ingediend. Deze bijlage moet een gedetailleerde uitsplitsing bevatten van de kostencomponenten waaruit de totale lump sum prijs is opgebouwd. Het prijsblad zelf wordt niet aangepast.
28	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad 3.1; u schrijft dat een bemoeizorgtraject ca 3 maanden duurt en start na (poging tot) contact leggen. Als een traject langer dan 3 maanden duurt, wat in de praktijk geregeld voorkomt, is dat dan een voorbeeld van een zogenoemd (waakvlam)traject zonder einddatum? En telt zo'n traject dan wel of niet mee in de ca 60 te halen trajecten?	Een bemoeizorgtraject kan eventueel langer dan 3 maanden duren. De duur van een traject is afhankelijk van de cliënt en de situatie. Een langer durend traject is niet per definitie een waakvlamtraject. Een waakvlamtraject wordt ingezet bij cliënten die langdurige bemoeizorg nodig hebben en waarbij de bemoeizorgverlener de regie behoudt. Alle gestarte bemoeizorgtrajecten tellen mee voor de te behalen 60 trajecten, ongeacht de duur.
29	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad 3.1; U hanteert als uitgangspunt een trajectduur van drie maanden, beginnend bij (de poging tot) het eerste contact. Uit ervaring weten wij dat het al geruime tijd kan vergen om in contact te komen. Wij zien grote fluctuatie in de benodigde trajectduur. In andere regio's worden andere uitgangspunten gehanteerd. Zo gaat de regio Zuidoost Utrecht uit van een trajectduur van maximaal een jaar, waarbij de eerste zes maanden ziet op het leggen van contact en de tweede zes maanden op toeleiding naar passende zorg. Bent u bereid de (gemiddelde) trajectduur van drie maanden op te rekken?	nee, het streven is om zoveel mogelijk een trajectduur van 3 maanden te realiseren. Op basis van ervaringen in andere gemeenten en in Veenendaal is dit voor een deel van de casuïstiek zeker realistisch. Waar dit niet realistisch blijkt, blijft in overleg een traject uiteraard doorlopen.
30	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad 3.2; u schrijft: er wordt proactief gereageerd op signalen van zorg en/of overlast afkomstig van o.a. advies- en meldpunt "...." en andere partners. Vraag: Hoe ziet u de verhouding tussen de gevraagde proactieve inzet op signalen van zorg en overlast en de beperking dat er geen bemoeizorg verleend kan worden aan inwoners zonder thuisadres in Veenendaal die wij wel signaleren?	reageren op een signaal kan ook zijn 'de juiste partij informeren'
31	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad 3.3 kerntaken van bemoeizorg; u schrijft; "een signaal wordt binnen 24h opgepakt". Wat verstaat u onder oppakken?	(een poging tot) contact leggen met ofwel de melder ofwel de cliënt
32	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad 9.3 prijs P26: Van de inschrijver verwachten we een specificatie op basis waarvan de lump sum prijs tot stand is gekomen. Aan welke eisen moet deze specificatie voldoen?	De specificatie van de lump sum prijs, zoals gevraagd in Aanbestedingsleidraad paragraaf 9.3 (prijs P26), dient de opbouw van de prijs gedetailleerd weer te geven. Dit omvat een uitsplitsing van de kosten per onderdeel of activiteit die binnen de lump sum valt. De specificatie moet voldoende inzicht bieden in de elementen die de totale prijs bepalen, zodat de aanbestedende dienst de redelijkheid en volledigheid ervan kan beoordelen. Er zijn geen verdere specifieke eisen geformuleerd.
33	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad – Par. 3.1 – Pag. 7 - VRAAG: Kunt u nader specificeren hoe wordt omgegaan met trajecten zonder einddatum (waakvlamtrajecten) en hoe deze worden gefinancierd en beoordeeld?	deze zijn opgenomen in de ordegrrootte van 60 trajecten en hebben geen andere financiering
34	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad – Par. 3.1 – Pag. 7 - VRAAG: In paragraaf 3.1 wordt gesteld dat een traject begint bij (poging tot) contact en eindigt bij overdracht/afsluiting. Kunt u exact afbakenen wanneer een traject formeel start en eindigt, en hoe wordt omgegaan met nazorg en waakvlamtrajecten binnen deze definitie (o.a. registratie, KPI's en financiering)?	Een traject start formeel bij het eerste contactmoment, zoals een telefoongesprek of e-mail, met een inwoner die hulp zoekt. Het traject eindigt bij de overdracht naar een andere instantie, of bij de definitieve afsluiting van de ondersteuning. Nazorgtrajecten en waakvlamtrajecten vallen binnen de definitie van een actief traject. Voor de registratie, KPI's en financiering van deze trajecten gelden dezelfde procedures als voor reguliere trajecten. De exacte invulling van nazorg en waakvlamtrajecten, inclusief de duur en frequentie van contactmomenten, wordt in overleg met de inwoner vastgesteld en dient te worden gedocumenteerd in het cliëntdossier.
35	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad – Par. 3.3 – Pag. 8 - VRAAG: Kunt u specificeren wat wordt verstaan onder 'bereikbaarheid buiten kantooruren' en welke eisen hieraan worden gesteld?	een casus mag niet vastlopen omdat een medewerker buiten kantooruren niet bereikbaar is. Concreet wordt geen inzet gevraagd buiten de venstertijden van de CAO GGZ.
36	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad – Par. 3.3 – Pag. 8 - VRAAG: Kunt u concretiseren wat de verwachtingen zijn ten aanzien van nazorg (duur, frequentie en inzet)?	De Aanbestedende Dienst verwacht dat nazorg wordt aangeboden voor een periode van minimaal zes (6) maanden na definitieve oplevering. De frequentie en inzet van nazorg dienen afgestemd te zijn op de aard en complexiteit van de geleverde diensten met als doel het borgen van de continuïteit en functionaliteit. Een gedetailleerd voorstel hiervoor dient te worden opgenomen in de inschrijving.
37	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad – Par. 4.3 – Pag. 11 - VRAAG: Waarom is gekozen voor een eenzijdige verlengingsbevoegdheid en bent u bereid dit wederkerig te maken?	De aanbestedende dienst heeft gekozen voor een eenzijdige verlengingsbevoegdheid om de flexibiliteit en continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. De aanbestedende dienst is niet bereid deze bevoegdheid wederkerig te maken.
38	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad – Par. 4.3 – Pag. 11 - VRAAG: Vanwege bedrijfsvoeringsredenen is een aankondigingstermijn van twee maanden erg weinig. Bent u bereid u een ruimere minimale aankondigingstermijn (bijv. 6 maanden) te hanteren voor het al dan niet verlengen van de overeenkomst?	Akkoord
39	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad – Par. 4.3 – Pag. 11 - VRAAG: Onder welke voorwaarden kan opdrachtnemer de overeenkomst tussentijds beëindigen?	Het is niet eenzijdig mogelijk om de opdracht als opdrachtnemer te beëindigen. Wanneer opdrachtnemer de wens heeft de opdracht te beëindigen is dit mogelijk na overleg en goedkeuring door opdrachtgever. Herstelbare gebreken betreffen onvolledigheden of kleine fouten die geen afbreuk doen aan de essentie van de inschrijving en kunnen worden gecorrigeerd binnen een gestelde termijn. Directe uitsluiting vindt plaats bij ernstige gebreken die de integriteit van het aanbestedingsproces aantasten of de inschrijving wezenlijk veranderen, zoals het niet voldoen aan minimumeisen of het indienen van een niet-ondertekende inschrijving.
40	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad – Par. 4.8 – Pag. 13 - VRAAG: In welke gevallen is sprake van herstelbare gebreken versus directe uitsluiting van de inschrijving?	Na de informatieronde(s) worden geschiktheidseisen, procedure-eisen, Opdracht-eisen en gunningscriteria definitief vastgesteld. Substantiële wijzigingen na de eerste informatieronde worden gecommuniceerd. Inschrijvers krijgen de gelegenheid om hierover nadere vragen te stellen. In uitzonderlijke gevallen is het mogelijk een derde nota van inlichtingen te verschaffen wanneer de eerste twee vragenrondes niet genoeg duidelijkheid bieden.
41	Aanbestedingsleidraad	"Aanbestedingsleidraad – Par. 4.8 – Pag. 13 - VRAAG: U schrijft: "Na deze informatieronde(s) worden de geschiktheidseisen, eisen aan de procedure en de Opdracht en gunningscriteria met bijbehorende documenten definitief vastgesteld." Kunt u toelichten hoe wordt omgegaan met (substantiële) wijzigingen die na de eerste informatieronde worden doorgevoerd? Kunt u bevestigen dat inschrijvers in dat geval in de gelegenheid worden gesteld om hierover nadere vragen te stellen, zodat de beginselen van transparantie en gelijke behandeling worden geborgd?"	Na de informatieronde(s) worden geschiktheidseisen, procedure-eisen, Opdracht-eisen en gunningscriteria definitief vastgesteld. Substantiële wijzigingen na de eerste informatieronde worden gecommuniceerd. Inschrijvers krijgen de gelegenheid om hierover nadere vragen te stellen. In uitzonderlijke gevallen is het mogelijk een derde nota van inlichtingen te verschaffen wanneer de eerste twee vragenrondes niet genoeg duidelijkheid bieden.
42	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad – Par. 6 – Pag. 17 - VRAAG: Hoe wordt omgegaan met wijzigingen in wet- en regelgeving gedurende de looptijd van de overeenkomst?	Wijzigingen in wet- en regelgeving gedurende de looptijd van de overeenkomst worden behandeld conform artikel 15 van de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018 (ARVUR 2018).
43	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad – Par. 7.1 – Pag. 19 - VRAAG: Hoe definieert u een onderaannemer binnen deze aanbesteding?	Een onderaannemer wordt gedefinieerd als een partij die een deel van de aanbestede opdracht uitvoert in opdracht van de inschrijver, zonder direct contract met de aanbesteder. Dit omvat elke derde partij die substantiële delen van de werkzaamheden, leveringen of diensten verricht die onder de opdracht vallen.
44	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad – Par. 7.1 – Pag. 19 - VRAAG: In uitzonderlijke gevallen kan het nodig zijn om tijdelijk een onderaannemer in te zetten. Onder welke voorwaarden is inzet van onderaannemers toegestaan naast de hoofdaannemer?	Het is toegestaan om onderaannemers in te zetten onder de voorwaarden zoals omschreven in paragraaf 7.1 van de Aanbestedingsleidraad.
45	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad – Par. 8.3 – Pag. 22 - VRAAG: U noemt in deze paragraaf een wachtkamerovereenkomst, kunt u aangeven of u hiervan gebruik gaat maken (gezien het woord "optie") en kunt u deze overeenkomst dan toevoegen aan de stukken?	Deze optie is per abuis in de leidraad blijven staan, wij maken geen gebruik van de wachtkamerovereenkomst.
46	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad – Par. 9.2 – Pag. 25 - VRAAG: Hoe wordt omgegaan met innovaties die niet expliciet in het plan van aanpak zijn opgenomen maar tijdens uitvoering ontstaan?	Innovaties die niet expliciet in het plan van aanpak zijn opgenomen maar tijdens de uitvoering ontstaan, kunnen worden besproken met de aanbestedende dienst. De aanbestedende dienst beoordeelt of de innovatie past binnen de doelstellingen van de opdracht en de geldende contractuele kaders. Eventuele aanpassingen of aanvullingen op het plan van aanpak of de overeenkomst worden in onderling overleg vastgesteld en schriftelijk vastgelegd.
47	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad – Par. 9.3 – Pag. 26 - VRAAG: Hoe wordt het lumpsum bedrag aangepast indien sprake is van structurele afwijkingen in complexiteit van casuïstiek?	Een sterke afwijking van het geraamde aantal van 60 trajecten is van toepassing bij een overschrijding van 10% of meer. De objectieve criteria om te bepalen of een aangepaste vergoeding aan de orde is, zijn de daadwerkelijk gerealiseerde aantallen trajecten in verhouding tot de geraamde aantallen en de daadwerkelijk ingezette uren, complexiteit en volume van de trajecten. Een eventuele vergoeding vanaf deze overschrijding wordt niet gegarandeerd, maar een overschrijding kan wel reden zijn voor overleg tussen partijen. Een herberekening van de financiering vindt pas plaats na overleg en schriftelijk goedkeuren tussen partijen.
48	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad – Par. 9.3 – Pag. 26 - VRAAG: Kunt u normeren wat verstaan wordt onder een sterke afwijking?	Een aangepaste vergoeding wordt uitgekeerd indien de aard, omvang of complexiteit van de opdracht significant afwijkt van de oorspronkelijke inschatting, of indien er sprake is van onvoorzien omstandigheden die de uitvoering van de opdracht beïnvloeden. Dit gebeurt alleen na onderling overleg en schriftelijke goedkeuring tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer.
49	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad – Par. 9.3 – Pag. 26 - VRAAG: Indien er reden toe is, kan er een aangepaste vergoeding worden uitgekeerd. Kunt u specificeren wanneer hier reden toe is?	Een aangepaste vergoeding wordt uitgekeerd indien de aard, omvang of complexiteit van de opdracht significant afwijkt van de oorspronkelijke inschatting, of indien er sprake is van onvoorzien omstandigheden die de uitvoering van de opdracht beïnvloeden. Dit gebeurt alleen na onderling overleg en schriftelijke goedkeuring tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer.
50	Cpt raamovereenkomst	Bijlage 1 Concept raamovereenkomst – Par. 2.2 – Pag. 2 - VRAAG: Kunt u de positie van de Verwerkersovereenkomst in de rangorde heroverwegen, gelet op het feit dat deze uitvoering geeft aan dwingendrechtelijke verplichtingen uit de AVG?	Akkoord, de verwerkersovereenkomst wordt onder de raamovereenkomst en boven de nota's van inlichtingen geplaatst.
51	Cpt raamovereenkomst	Bijlage 1 Concept raamovereenkomst – Par. 3.2 – Pag. 2 - VRAAG: Bent u bereid de opzegtermijn van twee maanden te verruimen naar zes maanden in verband met de bedrijfsvoering van opdrachtnemer?	Akkoord
52	Cpt raamovereenkomst	Bijlage 1 Concept raamovereenkomst – Par. 4.1 – Pag. 2 - VRAAG: Welke criteria hanteert de gemeente bij het verlenen van toestemming voor uitbesteding en kunt u bevestigen dat de tijdelijke inzet van ZZP'ers hier niet onder valt?	De gemeente hanteert twee criteria voor toestemming voor uitbesteding: de subondernemer dient een gelijkwaardig kwaliteitsniveau te garanderen als de opdrachtnemer, en de uitbesteding mag de continuïteit van de dienstverlening niet in gevaar brengen. De tijdelijke inzet van zzp'ers valt niet onder de definitie van uitbesteding zoals bedoeld in paragraaf 4.1 van Bijlage 1 Concept raamovereenkomst.

			De indexering is gebaseerd op de CBS-index "Dienstenprijzen; zakelijke dienstverlening; totaal" (voorheen "Dienstenprijzen; zakelijke dienstverlening; totaal; per branche"). De peildatum voor de eerste indexering is 1 januari 2028, gebaseerd op het indexcijfer van december 2027. Daarna vindt jaarlijks indexering plaats op 1 januari, gebaseerd op het indexcijfer van december van het voorgaande jaar. De gemeente besluit binnen een redelijke termijn over de goedkeuring van nieuwe tarieven, waarbij gestreefd wordt naar een besluit voor de ingangsdatum van de indexering.
53	Cpt raamovereenkomst	Bijlage 1 Concept raamovereenkomst – Par. 6.3-6.4 – Pag. 3 - VRAAG: Welke indexcijfers mogen worden gebruikt, wat is de peildatum en binnen welke termijn besluit de gemeente over goedkeuring van nieuwe tarieven?	
54	Cpt raamovereenkomst	Bijlage 1 Concept raamovereenkomst – Par. 6.4 – Pag. 3 - VRAAG: Waarom is voorafgaande schriftelijke toestemming vereist voor tariefwijzigingen en welke maximale beslistermijn hanteert de gemeente? En kunt u bevestigen dat de indexatie steeds (eventueel met terugwerkende kracht als de gemeente pas later in het betreffende jaar toestemming geeft) per 1 januari ingaat?	Voorafgaande schriftelijke toestemming voor tariefwijzigingen is vereist om controle te behouden op de uitgaven en om te zorgen dat wijzigingen in lijn zijn met de afspraken. De gemeente hanteert geen specifieke maximale beslistermijn voor het goedkeuren van tariefwijzigingen. De indexatie gaat in per 1 januari van het betreffende jaar (eventueel met terugwerkende kracht).
55	Cpt raamovereenkomst	Bijlage 1 Concept raamovereenkomst – Art. 6.4 – Pag. 3 - U verplicht opdrachtnemer om het indexcijfer tijdig en proactief met u te communiceren. In art. 6.3 geeft u zelf aan dat de prijsindex zorg moet worden gehanteerd. Waarom vraagt u van opdrachtnemer om dit met u te communiceren, waar u de tarieven voor andere Wmo producten zelf indexeert en communiceert met opdrachtnemer?	De opdrachtnemer wordt inderdaad niet verplicht om het indexcijfer proactief te communiceren, aangezien dit de verantwoordelijkheid is van de aanbestedende dienst. Artikel 6.4 wordt hier op aangepast.
56	Cpt raamovereenkomst	Bijlage 1 Concept raamovereenkomst – Par. 6.5 – Pag. 3 - VRAAG: Wat is de reden van het uitsluiten van cumulatieve indexering over meerdere jaren?	Cumulatieve indexering over meerdere jaren is uitgesloten om onvoorziene en potentieel hoge kostenstijgingen voor de aanbestedende dienst te voorkomen.
57	Cpt raamovereenkomst	Bijlage 1 Concept raamovereenkomst – Par. 7.6 – Pag. 3 - VRAAG: Bent u bereid te verduidelijken dat e-facturatie uitsluitend wordt vereist indien dit geen extra kosten of administratieve lasten voor de zorgaanbieder meebrengt?	Facturatie geschiedt bij voorkeur middels digitale facturen die de gemeente obv de opdrachtverstrekking en onderkende raamovereenkomst kan voldoen. Dit hoeft niet per definitie in een vastomlijnd systeem aangeleverd te worden.
58	Cpt raamovereenkomst	Bijlage 1 Concept raamovereenkomst – Par. 8.2 – Pag. 4 - VRAAG: Op basis van welke criteria past de gemeente het opschortingsrecht toe en wordt een hersteltermijn geboden?	De gemeente past het opschortingsrecht en het bieden van een hersteltermijn toe conform de wettelijke bepalingen en de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Er wordt in beginsel een redelijke termijn voor herstel geboden, tenzij onmiddellijke opschorting noodzakelijk is wegens ernstige en acute risico's of schendingen. De criteria voor de toepassing zijn onder meer de aard en de ernst van de tekortkoming, de impact op de dienstverlening of de bedrijfsvoering van de gemeente, en de mogelijkheid tot herstel.
59	Cpt raamovereenkomst	Bijlage 1 Concept raamovereenkomst – Par. 9.2-9.3 – Pag. 4 - VRAAG: Hoe wordt de proportionaliteit van de boetes geborgd en wordt altijd eerst een herstelmogelijkheid geboden?	De proportionaliteit van de boetes is geborgd doordat deze zijn gekoppeld aan de ernst van de tekortkoming en de mogelijke impact ervan op de dienstverlening. Voordat een boete wordt opgelegd, zal de Opdrachtgever de Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke stellen en een redelijke termijn gunnen om de tekortkoming te herstellen. Indien herstel binnen deze termijn niet plaatsvindt, kan de boete worden opgelegd conform de bepalingen in de raamovereenkomst.
60	Cpt raamovereenkomst	Bijlage 1 Concept raamovereenkomst – Par. 10.3 – Pag. 4 - VRAAG: Hoe wordt de ontwikkeltafel ingericht nu er slechts sprake is van één aanbieder en worden KPI's uitsluitend in onderlinge overeenstemming vastgesteld?	KPI's worden vastgesteld in onderlinge overeenstemming tussen de aanbestedende dienst en de aanbieder
61	Cpt raamovereenkomst	"Bijlage 1 Concept raamovereenkomst – Par. 11 Overmacht – Pag. 4 - VRAAG: Bent u bereid de overmachtsbepaling te herformuleren zodat alleen omstandigheden die redelijkerwijs voor rekening van opdrachtnemer komen worden uitgesloten? We hebben de volgende suggestie: ""Overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel, ziekte van personeel, grondstoffentekort, transportproblemen, verlate aanlevering of ongeschiktheid van voor de uitvoering van de werkzaamheden benodigde goederen, liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen aan de zijde van de Opdrachtnemer of het tekortschieten van door hem ingeschakelde derden, voor zover deze omstandigheden in redelijkheid voor rekening en risico van Opdrachtnemer behoren te blijven. Stakingen worden uitsluitend niet als overmacht aangemerkt voor zover deze betrekking hebben op het personeel van Opdrachtnemer zelf en door Opdrachtnemer beïnvloedbaar zijn. Onder overmacht worden in ieder geval wel verstaan omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Partijen liggen en die nakoming redelijkerwijs onmogelijk maken, waaronder – maar niet beperkt tot – grootschalige maatschappelijke ontwrichting, pandemieën, overheidsmaatregelen, of niet-voorzienbare verstoringen in de keten.""	Akkoord, de overmachtsbepaling wordt aangepast naar de door inschrijver voorgestelde bepaling, met als kanttekening dat waar opdrachtnemer redelijkerwijs wel invloed kan uitoefenen in deze gevallen niet gelden als overmacht.
62	Cpt raamovereenkomst	Bijlage 1 Concept raamovereenkomst – Par. 12.3 Social return – Pag. 4 - VRAAG: Kunt u toelichten waarom een strikte termijn van zeven dagen geldt en wie het aanspreekpunt is bij social return?	De termijn van zeven dagen is opgenomen om de controleerbaarheid van de social return-verplichting te waarborgen. Het aanspreekpunt voor social return is gelijk aan die van de wmo immateriële dienstverlening en wordt gedeeld met winnende inschrijver.
63	Cpt raamovereenkomst	Bijlage 1 Concept raamovereenkomst – Par. 12.4 SROI plan – Pag. 5 - VRAAG: Kunt u verduidelijken of het SROI-plan voorafgaand volledig uitgewerkt moet zijn of in overleg tot stand komt?	Het SROI-plan moet bij inschrijving een concrete invulling bevatten. Na gunning kan het SROI-plan verder worden uitgewerkt in samspraak met SROI coördinator. De voortgang en realisatie van het plan worden periodiek besproken en gemonitord.
64	Cpt raamovereenkomst	Concept raamovereenkomst - art. 12 Social return - Is het toegestaan de SROI te realiseren binnen het totale productaanbod Wmo dat opdrachtnemer in de gemeente Veenendaal verzorgt?	Opdrachtnemer dient de waarde van de verschillende opdrachten die zij voor de gemeente uitvoert bij elkaar op te tellen en een evenredige bijdrage te leveren aan SROI om aan de SROI verplichting te voldoen.
65	Cpt raamovereenkomst	Bijlage 1 Concept raamovereenkomst – Par. 14.6-14.7 Meldplicht – Pag. 7 - VRAAG: Hoe wordt de screening proportioneel toegepast en welke waarborgen gelden voor opdrachtnemer?	De screening wordt uitgevoerd conform de Wet veiligheidsonderzoeken en het Besluit veiligheidsonderzoeken. De proportionaliteit van de screening is hierin reeds geborgd. Waarborgen voor de opdrachtnemer zijn opgenomen in de betreffende wet- en regelgeving.
66	Cpt raamovereenkomst	Bijlage 1 Concept raamovereenkomst – Par. 16 Geschillen – Pag. 7 - VRAAG: Is de gemeente bereid een verplichte escalatie- of mediationfase op te nemen voorafgaand aan juridische procedures?	De gemeente is niet bereid een verplichte escalatie- of mediationfase op te nemen voorafgaand aan juridische procedures. De huidige tekst in paragraaf 16 van Bijlage 1 Concept raamovereenkomst blijft ongewijzigd.
algemene 67	inkoopvoorwaarden	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden Veenendaal.pdf – Par. Art. 7.1 – Pag. p. 6 - VRAAG: Kunt u toelichten in welke gevallen die betrekking hebben op deze aanbesteding er sprake kan zijn dat de gemeente een beroep doet op dit artikel?	Aanbestedende dienst ziet niet direct een geval binnen deze aanbesteding waar dit artikel op doelt, maar laat desondanks dit artikel van kracht.
algemene 68	inkoopvoorwaarden	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden Veenendaal.pdf – Par. Art. 7.5 – Pag. p. 6 - VRAAG: De algemene voorwaarden bevatten een vaste boete van €500 per overtreding en €500 per dag bij schending van de geheimhoudingsverplichting. Kunt u toelichten waarom is gekozen voor een vaste en cumulatieve boeteregeling en in hoeverre deze proportioneel en evenredig is ten opzichte van de aard en ernst van mogelijke schendingen?	De aanbestedende dienst acht de boeteregeling proportioneel en evenredig, gezien het belang van geheimhouding in aanbestedingsprocedures en de mogelijke gevolgen van een schending.
algemene 69	inkoopvoorwaarden	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden Veenendaal.pdf – Par. Art. 7.5 – Pag. p. 6 - VRAAG: Hoe verhoudt de vaste boete bij schending van geheimhouding zich tot de mogelijkheid tot aanvullende schadevergoeding en op welke wijze wordt in de praktijk door de gemeente omgegaan met cumulatieve van boete en schadevergoeding (bijvoorbeeld vanuit contractmanagement en handhaafbaarheid)?	De boete staat los van het recht van de gemeente op aanvullende schadevergoeding. De gemeente kan zowel de boete als aanvullende schadevergoeding vorderen. De gemeente zal in voorkomende gevallen per situatie beoordelen of cumulatieve van boete en schadevergoeding wordt toegepast, rekening houdend met de aard en omvang van de schending en de daadwerkelijk geleden schade. De gemeente behoudt zich het recht voor om een individuele afweging te maken.
algemene 70	inkoopvoorwaarden	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden Veenendaal.pdf – Par. Art. 10.1 – Pag. p. 7 - VRAAG: Kunt u toelichten in welke gevallen die betrekking hebben op deze aanbesteding er sprake kan zijn dat de gemeente een beroep doet op dit artikel?	Dit kan in alle gevallen waar Partijen toerekenbaar tekort schieten in de nakoming van de Overeenkomst
algemene 71	inkoopvoorwaarden	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden Veenendaal.pdf – Par. Art. 10.5-10.8 – Pag. p. 7 - VRAAG: De algemene voorwaarden bepalen een verzuimboete van 1% per werkdag met een maximum van 10% van de opdrachtwaarde. Kunt u toelichten waarom is gekozen voor deze hoogte en systematiek en hoe dit zich verhoudt tot proportionaliteit en marktconformiteit?	De verzuimboete van 1% per werkdag met een maximum van 10% van de opdrachtwaarde is een standaardbepaling in de Algemene Inkoopvoorwaarden van de Gemeente Veenendaal. Deze bepaling dient als prikkel voor tijdige en correcte levering/uitvoering van de diensten en is conform de geldende beleidslijnen van de Gemeente Veenendaal. De hoogte en systematiek zijn vastgesteld om de belangen van de Gemeente Veenendaal te waarborgen bij niet-nakoming van de overeenkomst.
algemene 72	inkoopvoorwaarden	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden Veenendaal.pdf – Par. Art. 10.5-10.8 – Pag. p. 7 - VRAAG: Kunt u verduidelijken hoe en wanneer de verzuimboete van 1% per werkdag in de praktijk wordt toegepast, in het bijzonder bij deelopleveringen, opschortingen of discussies over toerekenbaarheid van de tekortkoming?	De specifieke toepassing bij deelopleveringen, opschortingen of discussies over toerekenbaarheid van de tekortkoming zal per individueel geval worden beoordeeld, rekening houdend met de aard van de tekortkoming en de contractuele afspraken. De boete is opeisbaar na ingebrekestelling en het verstrijken van de daarin gestelde termijn.
		In paragraaf 3.3 van het beschrijvend document is als eis opgenomen dat de inschrijver reeds een contract heeft met de gemeente Veenendaal voor Specialistisch Persoonsgericht Maatwerk, Beschermd Wonen, Beschermd Thuis of Begeleiding Specialistisch. Kunt u toelichten hoe deze eis zich verhoudt tot het gelijkheidsbeginsel en het proportionaliteitsbeginsel, nu deze eis nieuwe aanbieders structureel uitsluit die aantoonbaar beschikken over relevante ervaring met de doelgroep en vergelijkbare opdrachten bij andere gemeenten? Bent u bereid deze eis te heroverwegen en te vervangen door een eis die aansluit bij de aard en omvang van de opdracht, bijvoorbeeld het beschikken over een lopend contract met een andere gemeente of publieke opdrachtgever voor vergelijkbare zorgverlening?	
73	Eisen aan de aanbieder	Zo niet, kunt u dan aangeven welk zwaarwegend belang dat van essentiële waarde is voor de wettelijke uitvoering van de opdracht u beoogt te beschermen?	De gestelde eis in paragraaf 3.3 van het beschrijvend document is heroverwogen. Deze eis wordt gewijzigd. Inschrijvers moeten beschikken over een contract met een Nederlandse gemeente voor een opdracht gelijkwaardig aan Specialistisch Persoonsgericht Maatwerk, Beschermd Wonen, Beschermd Thuis of Begeleiding Specialistisch. Het is niet langer vereist dat dit contract specifiek met de gemeente Veenendaal is afgesloten. De wijziging wordt verwerkt in een addendum bij de aanbestedingsdocumenten.
74	Cpt raamovereenkomst	Bijlage 1 Concept raamovereenkomst – Art. 10.1 Kunt u het artikel over overmacht verder uitwerken, nu het huidige artikel alleen voorziet in een uitleg van de oorzaak en niet een daaraan verbonden gevolg?	Indien Opdrachtnemer in gebreke is, en waar het gebrek niet volgens het in Artikel 11 bepaalde overmachtsclausule in aanmerking komt, is Opdrachtgever gerechtigd over te gaan op hetgeen bepaald in artikel 9 boete

		Concept raamovereenkomst – Art. 13.3 U schrijft 'Indien de combinatie gedurende de duur van de Raamovereenkomst wordt gewijzigd'. Kunt u bevestigen dat het alleen gaat om een wijziging van de combinanten en niet om een minder vergaande wijziging (bijvoorbeeld een naamswijziging, een wijziging van structuur etc)?	Artikel 13.3 van de concept raamovereenkomst heeft alleen betrekking op een wijziging van de combinanten binnen een combinatie. Andere wijzigingen, zoals een naamswijziging of een wijziging van de interne structuur, vallen hier niet onder.
75	Cpt raamovereenkomst		
	bijlage 2 concept verwerkingsovereenkomst	Verwacht de gemeente structurele deelname aan multidisciplinaire /keten overleggen? Hoe kijkt de gemeente aan tegen de financiering van deze deelname?	ja, de financiering hiervan dient te zijn opgenomen in de lump sum financiering
	bijlage 2 concept verwerkingsovereenkomst	Is de opdrachtnemer eindverantwoordelijk voor de volledige procesregie of uitsluitend voor het bemoeizorgdele?	waar nodig voert de opdrachtnemer casusregie. Als meer nodig is kan de gemeente procesregie voeren
	bijlage 1 concept raamovereenkomst (geen afname garantie en max. contractwaarde	"Kan de gemeente aangeven hoeveel meldingen van bemoeizorg de afgelopen drie jaren jaarlijks zijn binnengekomen? Hoeveel unieke cliënten zijn jaarlijks in traject genomen? Wat is de gemiddelde doorlooptijd van een traject? Hoeveel actieve trajecten verwacht de gemeente gemiddeld gelijktijdig? Kan de gemeente een verdeling geven van de verwachte inzet (lichte casuïstiek versus complexe casuïstiek)? Op basis waarvan verwacht de gemeente dat de maximale contractwaarde van € 750.000 passend is bij de gevraagde dienstverlening? "	De afgelopen drie jaren zijn er steeds jaarlijks ongeveer 80-85 nieuwe casussen binnengekomen. Wat betreft het aantal unieke cliënten zijn er van 2023 geen cijfers, in 2024 waren er 83 unieke cliënten en in 2025 waren er 110 unieke cliënten. De gemiddelde doorlooptijd van een traject is acht maanden. De afgelopen drie jaren zijn er 30 tot 65 lopende trajecten op enig moment geweest, met gemiddeld meer lopende trajecten in 2025 dan in 2023. De benodigde inzet per traject is divers. In ruim eenderde deel van de trajecten is meer dan 30 uur inzet nodig, en in de helft van de casussen is minder dan 15 uur inzet nodig. In vrijwel alle casussen is sprake van meervoudige en/of complexe problematiek. De maximale contractwaarde van € 750.000 is gebaseerd op de maximale opdrachtwaarde voor een nationaal openbare onder het SAS (Sociale en andere Specifieke diensten) regime.
78			
	bijlage 1 concept raamovereenkomst	"Kan de gemeente verduidelijken welke financieringssysteematiek voor deze opdracht geldt? Is sprake van een budgetplafond waarbij de dienstverlening eindigt zodra het beschikbare budget is uitgeput, of van een open-einde financiering waarbij alle noodzakelijke inzet wordt vergoed? Indien sprake is van een budgetplafond, hoe wordt omgegaan met nieuwe aanmeldingen en lopende trajecten wanneer dit plafond gedurende de contractperiode wordt bereikt? indien er sprake is van een vierkantfinanciering, hoe ziet de financiële verantwoording versus trajectinzet er dan uit."	De financiering betreft een lump sum financiering obv een ordegrootte van 60 trajecten. Zie paragraaf 9.3 op pagina 26 van de aanbestedingsleidraad.
79			
	bijlage 1 concept raamovereenkomst	"Is de gemeente bereid een minimale afname te garanderen? Kan de gemeente inzicht geven in de verhouding tussen gevraagde kwaliteit en beschikbare contractwaarde? Is vergoeding mogelijk voor deelname aan ontwikkeltafels en overlegstructuren?"	De gemeente is niet bereid een minimale afname te garanderen. Alle bijkomende vergoedingen dienen verrekend te worden en zijn onderdeel van het opgegeven lump sum bedrag
80			
	bijlage 1 concept raamovereenkomst	"Welke rapportagefrequentie op welke KPI's verwacht de gemeente? Welke registratiesystemen moeten worden gebruikt? Wordt aansluiting op gemeentelijke systemen verwacht? Welke managementinformatie moet structureel worden aangeleverd?"	Periodieke Rapportage: De opdrachtnemer levert periodiek (minimaal 2x per jaar, in april en in oktober) een geanonimiseerde rapportage aan over de voortgang: instroom, doorlooptijden, uitstroom, samenwerking, en knelpunten. De KPI's kunnen in overleg worden vastgesteld.
81			
	bijlage 1 concept raamovereenkomst	"Onder welke omstandigheden verwacht de gemeente daadwerkelijk gebruik te maken van de boetebepalingen? Is een verbeterperiode altijd onderdeel van de procedure voorafgaand aan een boete? Kan de gemeente voorbeelden geven van situaties waarin sprake is van "tekortschieten in kwaliteit"?"	De gemeente past boetebepalingen toe conform de contractuele voorwaarden. Een verbeterperiode wordt altijd in acht genomen voorafgaand aan het opleggen van een boete, tenzij de aard van de tekortkoming onmiddellijk ingrijpen vereist. Voorbeelden van tekortschieten in kwaliteit omvatten structurele onderbezetting, het niet voldoen aan overeengekomen serviceniveaus, en het leveren van diensten die niet voldoen aan de gestelde normen in de in de leidraad gegeven eisen.
82			
		In paragraaf SC3 staat bij de tweede opsomming van punten wat de inschrijver doet om succesindicatoren "SMART" te maken. Dit lijkt invloed van de aanbieder te suggereren op de succesindicatoren klopt dit?	De inschrijver dient te beschrijven hoe zij de succesindicatoren voor zich ziet en wordt gevraagd deze op een SMART manier te omschrijven. In de beoordeling van het plan van aanpak zal worden beoordeeld of deze succesindicatoren overeenkomen met wat de gemeente wenst te zien. De uiteindelijke keuze voor de succesindicatoren worden door de gemeente bepaald.
83	aanbestedingsleidraad 25		
		In paragraaf 3.3 onder kopje "6 Rapportage en verantwoording" staat bij punt 2 iets over rapportering. De frequentie in de overeenkomst (1 x p/j) en de leidraad (2 x p/j) komen niet overeen. Heeft de aanbieder invloed hierop of wordt dit een voorgeschreven format vanuit gemeente?	De frequentie van rapportering is vastgelegd op minimaal tweemaal per jaar. De contractgesprekken zullen minimaal één maal per jaar plaatsvinden. De daadwerkelijke frequenties kunnen in overleg worden aangepast.
84	aanbestedingsleidraad 9		
		In paragraaf 3.3 onder kopje "Kerntaken van bemoeizorg" staat bij punt 2 staat dat contact ongevraagd en op locatie plaatsvind. Hoe gaan we om met (verkapte) "no show" m.a.w. cliënten die niet opendoen bijvoorbeeld en een zorgtraject komt niet op gang. Geldt een dergelijke contact als een traject? Wanneer is iets een traject te noemen?	Een traject begint vanaf het moment dat er contact gezocht wordt met een cliënt. Een traject niet is afgesloten op het moment dat er een no-show is. Het is een kerntaak van de bemoeizorg om in contact te komen met een inwoner en daartoe vasthoudend en creatief te zijn. No-shows horen daarmee bij het werk van een bemoeizorg en zeggen op zichzelf niks over het afsluiten van een traject.
85	aanbestedingsleidraad 8		
		Verwacht de gemeente structurele deelname aan multidisciplinaire /keten overleggen? Hoe kijkt de gemeente aan tegen de financiering van deze deelname?	De gemeente verwacht structurele deelname aan multidisciplinaire overleggen. De financiering van deze deelname dienen verrekend te worden en zijn onderdeel van het opgegeven lump sum bedrag
86	aanbestedingsleidraad 8		
		In paragraaf 3.2.6, "de afspraken in de overeenkomst zijn logisch, uitvoerbaar en controleerbaar voor zowel gemeente als de aanbieder", hoe definiëren we dit verder met elkaar?	De afspraken in de overeenkomst worden logisch, uitvoerbaar en controleerbaar geacht wanneer deze duidelijk zijn geformuleerd, realistisch zijn in de uitvoering en voorzien in meetbare criteria en rapportagemethoden voor beide partijen. Dit omvat onder meer heldere definities van rollen en verantwoordelijkheden en concrete prestatie-indicatoren welke gedurende
87	aanbestedingsleidraad 7		
		"In de aanbestedingsstukken wordt geen toelichting gegeven op de omgang met lopende bemoeizorgtrajecten bij aanvang van de nieuwe overeenkomst. Kan de gemeente aangeven hoe zij de overgang van lopende trajecten van de huidige naar een eventuele nieuwe opdrachtnemer voor zich ziet? Inschrijvers constateren dat bemoeizorg zich kenmerkt door het opbouwen van vertrouwen en een werkkrelatie met cliënten die veelal zorgmijndend zijn en te maken hebben met complexe problematiek. Een overdracht van cliënt en traject naar een nieuwe hulpverlener is daardoor niet zonder risico en kan leiden tot verlies van contact, vertraging in het hulpverleningstraject of uitval van cliënten. Kan de gemeente aangeven: Of lopende trajecten bij een contractwisseling worden overgedragen aan de nieuwe opdrachtnemer of door de huidige aanbieder mogen worden afgerond; Welke overgangsperiode de gemeente hierbij voor ogen heeft; Op welke wijze de continuïteit van zorg en het cliëntbelang worden geborgd; Hoe eventuele financiële gevolgen van een overgangsperiode of dubbele inzet worden meegenomen in de opdracht. Dit zodat inschrijvers de uitvoerbaarheid van de opdracht en de daarmee samenhangende risico's op een uniforme wijze kunnen beoordelen."	De gemeente is zich bewust van de specifieke aard van bemoeizorg en het belang van continuïteit. Lopende bemoeizorgtrajecten dienen in principe te worden overgedragen aan de nieuwe opdrachtnemer bij aanvang van de nieuwe overeenkomst. De overgangsperiode voor deze overdracht zal in overleg met de nieuwe en zittende aanbieder(s) worden vastgesteld, met een maximale duur van drie maanden. Gedurende deze periode is het van belang dat de continuïteit van zorg en het cliëntbelang worden gewaarborgd. De financiële gevolgen van de overgangsperiode, inclusief eventuele dubbele inzet vallen onder de prijsafspraken van het traject zoals overeengekomen door de door inschrijver aangeboden lump sum financiering.
88	aanbestedingsleidraad		
		"De gemeente gaat uit van gemiddeld 60 trajecten per jaar. Uitgaande van een maximale duur van 3 maanden per traject betekent dit dat er gemiddeld circa 15 deelnemers gelijktijdig in zorg zijn. 1) Kan de gemeente toelichten op basis van welke gegevens, praktijkervaring of onderbouwing is gekozen voor een maximale trajectduur van 3 maanden? Inschrijvers constateren dat de doelgroep van bemoeizorg vaak bestaat uit personen met complexe problematiek, waarbij het opbouwen van contact, het verkrijgen van vertrouwen, het in kaart brengen van de hulpvraag en het realiseren van een duurzame overdracht naar passende ondersteuning in de praktijk regelmatig meer tijd vraagt dan 3 maanden. 2) Kan de gemeente aangeven hoe de financiering is vormgegeven wanneer een traject, vanuit inhoudelijke noodzaak, langer duurt dan de gehanteerde termijn van 3 maanden? Wordt in dat geval aanvullende financiering beschikbaar gesteld of wordt verwacht dat de extra inzet binnen de oorspronkelijke trajectvergoeding wordt opgevangen? 3) Daarnaast verzoeken wij de gemeente toe te lichten waarom is gekozen voor een trajectfinanciering op basis van een vast aantal trajecten, in plaats van een bekostigingssystematiek waarbij de vergoeding is gekoppeld aan de daadwerkelijke looptijd en inzet per cliënt, bijvoorbeeld door middel van een maandelijkse vergoeding gedurende de periode waarin bemoeizorg wordt geleverd."	1) De trajectduur van 3 maanden is een gemiddelde inschatting gebaseerd op de aard van de bemoeizorg en de ervaring van de gemeente met deze doelgroep. Het contact leggen en doorverwijzen naar reguliere hulpverlening is veelal binnen deze termijn te realiseren. 2) Indien een traject langer duurt dan 3 maanden, wordt verwacht dat de extra inzet binnen de lump sum financiering opgepakt wordt. Juist vanwege de diversiteit in de trajecten is gekozen voor lump sum financiering in plaats van trajectfinanciering. Er is geen aanvullende financiering beschikbaar. 3) Er is niet gekozen voor een trajectfinanciering maar voor een lump sum financiering. Zie paragraaf 9.3 op pagina 26 van de aanbestedingsleidraad.
89	aanbestedingsleidraad pagina 7 en 26		

90	aanbestedingsleidraad pagina 26	"In de aanbestedingsstukken is opgenomen dat wanneer het daadwerkelijke aantal trajecten sterk afwijkt van de ingeschatte 60 trajecten, partijen in overleg zullen treden en indien daar aanleiding toe is een aangepaste vergoeding kan worden uitgekeerd op basis van de trajectprijs. Kan de gemeente nader specificeren: Wanneer sprake is van een ""sterke afwijking"" ten opzichte van de geraamde 60 trajecten? Welke objectieve criteria worden gehanteerd om te bepalen of een aangepaste vergoeding aan de orde is? Of zowel een hogere als een lagere productie aanleiding kan geven tot aanpassing van de vergoeding? Op welke wijze de aangepaste vergoeding wordt berekend en vastgesteld? Dit zodat inschrijvers het financiële risico en de omvang van de opdracht op een uniforme wijze kunnen beoordelen."	Zie het antwoord op vraag 49
91	aanbestedingsleidraad pagina 25	"In de aanbestedingsstukken wordt aangegeven dat alle werkzaamheden, extra inspanningen en meerwaarde die in het Plan van Aanpak worden beschreven, onderdeel dienen te zijn van het inschrijftarief. Tegelijkertijd worden inschrijvers gestimuleerd om in het Plan van Aanpak kwalitatieve meerwaarde, aanvullende activiteiten en innovatieve werkwijzen te beschrijven. Kan de gemeente toelichten hoe zij de proportionaliteit ziet tussen enerzijds het leveren van kwalitatieve meerwaarde, die mogelijk leidt tot hogere uitvoeringskosten, en anderzijds de gehanteerde beoordelingssystematiek waarbij de prijs voor 40% en kwaliteit voor 60% meeteft? Meer specifiek: op welke wijze wordt voorkomen dat inschrijvers die investeren in aanvullende kwalitatieve prestaties, welke bijvoorbeeld kunnen bijdragen aan een sneller of duurzamer resultaat voor cliënten, in het nadeel worden gebracht ten opzichte van inschrijvers die een lagere prijs aanbieden met minder aanvullende inzet?"	De gemeente erkent de spanning tussen het stimuleren van kwalitatieve meerwaarde en het handhaven van de proportionaliteit in de prijsbeoordeling. De beoordelingssystematiek is ontworpen om kwalitatieve meerwaarde te belonen. De 60% weging voor kwaliteit en 40% voor prijs zorgt ervoor dat inschrijvers met een hogere kwaliteit, ook al leiden deze tot hogere uitvoeringskosten, een significant voordeel kunnen behalen. Dit moet voorkomen dat inschrijvers die investeren in aanvullende kwalitatieve prestaties, zoals snellere of duurzamere resultaten, in het nadeel worden gebracht ten opzichte van inschrijvers die een lagere prijs aanbieden met minder aanvullende inzet. De gemeente beoordeelt de kwalitatieve elementen van het Plan van Aanpak op basis van de gestelde criteria. De inschrijver wordt geadviseerd de balans te vinden tussen de voorgestelde kwaliteit en de bijbehorende prijs, rekening houdend met de gestelde wegingen.
92	aanbestedingsleidraad pagina 19	"In de leidraad wordt gesproken over de inzet van onderaannemers en de rol van een hoofdaannemer. In artikel 13 van de concept-raamovereenkomst zijn echter tevens bepalingen opgenomen die specifiek betrekking hebben op inschrijving en uitvoering door een combinatie van ondernemingen, waaronder hoofdelijke aansprakelijkheid van combinanten. Kan de gemeente verduidelijken of inschrijving als combinatie is toegestaan binnen deze aanbesteding? Indien dit het geval is, verzoeken wij de gemeente toe te lichten welke voorwaarden en eisen gelden voor combinaties en hoe deze zich verhouden tot de in de leidraad beschreven constructie van hoofdaannemer en onderaannemer. Indien inschrijving als combinatie niet is toegestaan, verzoeken wij de gemeente de bepalingen uit artikel 13 van de concept-raamovereenkomst hierop aan te passen of te verduidelijken, zodat voor inschrijvers geen onduidelijkheid bestaat over de toegestane samenwerkingsvormen."	Inschrijving als combinatie is toegestaan. Artikel 13 van de concept-raamovereenkomst is van toepassing op combinaties. Een combinatie dient één hoofdaannemer aan te wijzen die als contactpersoon fungeert. De hoofdaannemer en onderaannemer constructie, zoals beschreven in de leidraad, is een andere samenwerkingsvorm dan een combinatie. Bij een combinatie zijn alle partijen hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de raamovereenkomst. Bij de inzet van onderaannemers blijft de hoofdaannemer volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de prestaties van de onderaannemer. De leidraad en de concept-raamovereenkomst vullen elkaar aan. Voorwaarden en eisen voor combinaties zijn deels opgenomen in artikel 13 van de concept-raamovereenkomst en deels in de leidraad onder de algemene bepalingen voor inschrijvers.
93	aanbestedingsleidraad pagina 13	Kan de gemeente een definitieve checklist beschikbaar stellen van alle documenten die onderdeel dienen uit te maken van de inschrijving? In het overzicht op pagina 13 lijken niet alle gevraagde stukken te zijn opgenomen, waaronder de SROI-documentatie en de gevraagde referentie. Hierdoor bestaat het risico dat inschrijvers onbedoeld onvolledig inschrijven.	Een aanvullende checklist zal gelijk met deze nota van inlichtingen worden gepubliceerd op TenderNed.
94	aanbestedingsleidraad pagina 9	"In de aanbestedingsstukken wordt het aantal voorkomen huisuitzettingen genoemd als resultaatindicator voor de uitvoering van de bemoeizorg. Inschrijvers constateren dat het daadwerkelijk voorkomen van een huisuitzetting niet uitsluitend afhankelijk is van de kwaliteit en inzet van de bemoeizorg, maar tevens van factoren buiten de invloedssfeer van de opdrachtnemer, zoals het beleid, de afwegingen en de besluitvorming van woningcorporaties, verhuurders en eventuele juridische procedures. Kan de gemeente toelichten in hoeverre deze resultaatindicator wordt beschouwd als een beïnvloedbaar resultaat van de opdrachtnemer? Daarnaast verzoeken wij de gemeente aan te geven welke afspraken, samenwerkingskaders of verwachtingen met woningcorporaties en andere betrokken partijen zijn gemaakt om het voorkomen van huisuitzettingen mogelijk te maken. Tot slot vernemen wij graag op welke wijze rekening wordt gehouden met situaties waarin aantoonbaar passende bemoeizorg is ingezet, maar een huisuitzetting desondanks plaatsvindt als gevolg van besluiten van derden."	Het voorkomen van huisuitzettingen is een gezamenlijke verantwoordelijkheid. De inspanningen van de opdrachtnemer dragen hieraan bij. Bij de beoordeling van de resultaten wordt rekening gehouden met situaties waarin ondanks aantoonbaar kwalitatief goede bemoeizorg een huisuitzetting plaatsvindt door factoren buiten de invloedssfeer van de opdrachtnemer. De gemeente zal hierover in gesprek gaan met de opdrachtnemer.
95	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad, pag. 25 - bij de aandachtstreepjes onder 'Wat doet de inschrijver ... etc.' staat bij het laatste streepje: 'Wat de flexibiliteit van de inschrijver is en de gevolgen voor de opdracht zijn indien de fasering en planning, om welke reden dan ook, bijgesteld moeten worden?' Kunt u toelichten wat u hiermee bedoelt? Op welke fasering en planning doelt u en om welke reden zou die moeten worden bijgesteld?	De aanbestedende dienst doelt op hoe inschrijver omgaat met onvoorziene omstandigheden zoals het niet halen van de planning van verschillende onderdelen. Om dit te verduidelijken worden de volgende voorbeelden gegeven: 1. De implementatieplanning: De opstartfase van het contract. In de leidraad (paragraaf 4.6) staat de start van de implementatie gepland op 1 oktober en livegang per 1 januari 2027. 2. De fasering van het werkproces: Eén van de vragen voor het Plan van aanpak is: "Welke activiteiten worden in een traject uitgevoerd? Beschrijf uitvoerig de stappen die in dit traject plaatsvinden." De gemeente doelt dus op de fasering (de stappen) die inschrijver zelf ontwerpt om van signalering tot overdracht te komen. 3. De capaciteitsplanning (doorlooptijden): De gemeente gaat uit van circa 60 trajecten per jaar, met een gemiddelde doorlooptijd van 3 maanden per traject.
96	Aanbestedingsleidraad + bijlage 5 model referentieproject	Aanbestedingsleidraad, par. 8.2.5 Referentie eisen - pag. 22 Onder 'definitie van een vergelijkbare opdracht' geeft u vier criteria waaraan de referentieopdracht moet voldoen. In bijlage 5 Mode referentieproject vraagt u niet om beantwoording van deze vier criteria, maar om 'kerncompetenties' 1 en 2 zonder nadere omschrijving om welke kerncompetenties dat nu gaat. Wat wilt u hier terugzien in bijlage 5, model referentieproject?	In Bijlage 5, Model Referentieproject, dient de inschrijver twee kerncompetenties van de referentieopdracht te beschrijven. Deze kerncompetenties moeten aansluiten bij de in de aanbestedingsleidraad, paragraaf 8.2.5, gestelde referentie-eisen. De beschrijving van de kerncompetenties moet duidelijk maken hoe de referentieopdracht vergelijkbaar is met de onderhavige opdracht.