

Nota van Inlichtingen behorende bij:
Open House Procedure "WMO Maatwerk 2027-2034" 26.407-SD

Nota van inlichtingen nummer :	1
Datum	18 september 2026

Deze Nota van Inlichtingen dient te worden beschouwd als een integraal onderdeel van de Inschrijvingsleidraad. De gestelde vragen (nr. 1 tot en met 251) zoals opgenomen in deze Nota van Inlichtingen zijn letterlijk overgenomen zoals deze zijn gesteld.

Deze Nota van Inlichtingen is ter beschikking gesteld op www.tenderned.nl

Uiterlijke datum aanmelding:	29 september 2026 / 10:00 uur
-------------------------------------	--------------------------------------

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
1	clients	Volendam staat bekend als gesloten gemeenschap. Wat is jullie ervaring met zorgverlenende instanties die niet uit Volendam zelf komen. Wordt de hulp geaccepteerd?	Onze ervaring is dat de ondersteuning over het algemeen goed wordt geaccepteerd.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
2	Geschiktheidseisen	In de inschrijvingsleidraad kan ik echter niet terugvinden welke concrete geschiktheidseisen worden aangeduid als G1, G2 en Gn en welke selectiecriteria worden bedoeld met S1 en S2.	Hoofdstuk 5 is aangepast in de Inschrijvingsleidraad (versie 2).
3	Looptijd overeenkomst	De einddatum staat op 31-12-2028, met mogelijke verlenging. Mocht deze verlenging doorgaan, komt er dan nog een tussentijdse toelating voor nieuwe partijen voor de verlengde looptijd vanaf 1-1-2029? Of komt er na de huidige open house procedure geen mogelijkheid meer tot inschrijven?	Zie 3.1 van de Inschrijvingsleidraad.
4	Geschiktheidseis	In hoofdstuk 5 Aan te leveren documenten/bewijsmiddelen, wordt verwezen naar bewijsmiddelen voor geschiktheidseisen G1, G2 en Gn. In paragraaf 3.4 zijn de geschiktheidseisen niet als G1, G2 enz. genummerd. Kunt u aangeven welke geschiktheidseisen met G1, G2 en Gn worden bedoeld en welke bewijsstukken hiervoor moeten worden ingediend? Dit geldt ook voor S1 en S2. Wat wordt bedoeld met PM?	Zie beantwoording vraag 2.
5	geschiktheidseisen G1, G2 en Gn en de selectiecriteria S1 en S2	Bij het doornemen van de inkoopdocumenten zijn wij tegen een aantal onduidelijkheden aangelopen met betrekking tot de aan te leveren documenten en bewijsmiddelen. In hoofdstuk 5 wordt aangegeven dat wij bij deelname of inschrijving de bewijsmiddelen voor geschiktheidseisen G1, G2 en Gn en de selectiecriteria S1 en S2 moeten aanleveren. Wij kunnen in de beschikbare inkoopdocumenten echter niet terugvinden waar deze eisen (G1, G2, Gn, S1 en S2) inhoudelijk worden beschreven en welke specifieke documenten of bewijsmiddelen hiervoor moeten worden aangeleverd.	Zie beantwoording vraag 2.
6	Percelen individuele begeleiding	De Leidraad noemt Individuele Begeleiding Basis en Plus als afzonderlijke percelen waarop afzonderlijk kan worden ingeschreven. Het PvE lijkt echter te eisen dat beide producten gezamenlijk worden aangeboden. Kunt u bevestigen of afzonderlijk op perceel 3 of 4 mag worden ingeschreven en de documenten eenduidig maken? (leidraad P.13; PvE IB-1 P.10-11)	Er kan afzonderlijk op perceel 3 of 4 worden ingeschreven. Het PvE (eis IB 1) is aangepast.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
7	Indieningschecklist (leidraad P.28)	Hoofdstuk 5 bevat placeholders en onvolledige verwijzingen (o.a. G1, G2, Gn, S1, S2, PM en "bijlage ***"). Kunt u een definitieve, volledige en sluitende indieningschecklist publiceren? Kunt u per document aangeven: Welk format(s), wel of niet ondertekenen, maximale geldigheidsduur en eventuele andere eisen	Bij deze Nota van Inlichtingen is tevens een nieuwe checklist gepubliceerd (hoofdstuk 5 van de Inschrijvingsleidraad versie 2).
8	VOG verplichtingen (leidraad P21-22, P28 ; PvE AE-13 P.3-4)	De Leidraad vermeldt dat VOG's bij inschrijving moeten worden overgelegd, terwijl de checklist spreekt over "op verzoek" en het PvE bewijsstukken bij gunning noemt. Welk indieningsmoment is juist?	Na definitieve gunning is de aanbieder verplicht om de VOG's binnen 3 maanden aan te leveren. Dit is aangepast in de Inschrijvingsleidraad (3.4 en hoofdstuk 5) en PvE (AE11).
9	Aansprakelijkheid en verzekeringen	De Leidraad vraagt een polisdekking van EUR 2,5 miljoen per kalenderjaar en minimaal EUR 1 miljoen per gebeurtenis en noemt tegelijk een aansprakelijkheidslimiet van EUR 2,5 miljoen per gebeurtenis (P.21). De ROVK noemt voor niet-micro-ondernemingen EUR 2,5 miljoen per gebeurtenis en EUR 5 miljoen per contractjaar (P.30-31). Welke bedragen zijn leidend voor polisdekking en contractuele aansprakelijkheid?	De bedragen uit de ROVK zijn leidend.
10	Opzeggingen	De Leidraad stelt dat elk der partijen met zes maanden kan opzeggen (P.20), terwijl de ROVK 1.3.4 bepaalt dat Opdrachtnemer niet tussentijds mag opzeggen behalve in specifiek genoemde gevallen (P.11). Welke regeling geldt?	De bepaling in de raamovereenkomst klopt. De Inschrijvingsleidraad is hierop aangepast (3.1). Zie ook beantwoording vraag 194.
11	ISO-certificaat	PvE AE 7 lijkt zowel certificering bij inschrijving als verkrijging binnen 12 maanden na contractstart toe te staan (P.2-3). Kunt u bevestigen dat een aanbieder zonder huidig ISO 9001/HKZ geldig kan inschrijven wanneer hij onvoorwaardelijk toezegt binnen 12 maanden te certificeren, en welk bewijs bij inschrijving volstaat?	Ja, dit kunnen wij bevestigen, de Inschrijvingsleidraad is hierop aangepast (Hoofdstuk 5).
12	Diplomabewijs	PvE AE 13 vraagt diploma-echtheid en bewijsstukken bij gunning (P.3-4), terwijl de gemeente tijdens de procedure verificatie kan uitvoeren. Kunt u objectief specificeren welke diploma's, DUO-uittreksels en personeelslijsten per product bij inschrijving, verificatie en gunning moeten worden overgelegd, en hoe privacy van medewerkers wordt geborgd?	Diploma's en bewijsstukken dienen niet bij inschrijving te worden overlegd. Het PvE (AE13) is hierop aangepast.
13	Bestedingsruimte	De ROVK maakt invoering van een bestedingsruimte tijdens de looptijd mogelijk (P.12-14), zonder dat bij inschrijving bandbreedtes of verdelingsregels bekend zijn. Kunt u toelichten volgens welke objectieve verdeelsleutel de bestedingsruimte per opdrachtnemer wordt vastgesteld en hoe reeds <u>aangegeven personele verplichtingen en continuïteit worden meegewogen?</u>	Op dit moment is er geen sprake van een bestedingsruimte omdat artikel 1.4 niet van toepassing is. Indien artikel 1.5 van toepassing gaat zijn, wordt dit tijdig besproken met aanbieders (zie artikel 1.4).
14	Niet planbaarheid Plus	PvE beschrijft Individuele begeleiding Plus als combinatie van planbare en niet-planbare begeleiding (P.13-15), terwijl de algemene afbakening aangeeft dat begeleiding met name planbaar en vooral op werkdagen binnen kantooruren plaatsvindt (P.10-11). Welke concrete bereikbaarheid en responstijd geldt voor Plus buiten kantooruren, en is alle daarvoor benodigde beschikbaarheid in het tarief verwerkt?	Met niet planbaar bedoelen wij begeleidingsmomenten die niet vooraf ingepland zijn. Incidenteel kan buiten kantooruren contact met de inwoner mogelijk zijn maar niet op regelmatige basis. Dit is meegenomen in het tarief.
15	No show bij cliënt	Voor begeleiding is no-show niet declarabel, maar afspraken met de inwoner over het in rekening brengen ervan worden genoemd (PvE P.11). Kunt u bevestigen of de aanbieder een no-showvergoeding rechtstreeks bij de inwoner mag bedingen, binnen welke wettelijke en contractuele kaders, en welke maximale vergoeding geldt?	Wij bevestigen dat aanbieder de vergoeding rechtstreeks bij de inwoner mag bedingen. Hier zijn geen wettelijke en contractuele kaders voor. Het besluit en de hoogte van de vergoeding laten wij aan de aanbieder.
16	Aankondiging en contracttechniek	De aankondiging vermeldt bij de percelen "Geen raamovereenkomst", terwijl de Leidraad en ROVK expliciet uitgaan van een raamovereenkomst. Kunt u bevestigen welke juridische contractvorm geldt en de aankondiging zo nodig corrigeren?	De Raamovereenkomst is juist.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
17	Financiële transparantie en winst	PvE AE 28 kwalificeert winst boven 8% als excessief tenzij valide redenen bestaan (P.6). Kunt u objectieve definities geven van winst, omzet, toerekening van concernkosten, boekjaar en valide redenen, zodat aanbidders vooraf eenduidig kunnen bepalen of zij voldoen?	De aanbestedende dienst sluit voor de definities van omzet, winst en boekjaar aan bij de vigerende wet- en regelgeving rondom de maatschappelijke verantwoording in de zorg (Regeling openbare jaarverantwoording Wmo/Jeugdwet). Forfaitaire of concernkosten dienen conform de algemeen aanvaarde bedrijfseconomische principes (Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving) naar rato van de omzetomvang te worden toegerekend. Ten aanzien van 'valide redenen' zal de aanbestedende dienst elke overschrijding casuïstisch beoordelen. Redenen zoals aantoonbare herinvestering in de lokale zorgkwaliteit, het opvangen van eerdere exploitatietekorten binnen dit contract, of noodzakelijke bufferopbouw voor continuïteit, worden hierbij als valide beschouwd. Aanbidders worden vooraf niet uitgesloten, maar dienen bij overschrijding de bedrijfseconomische noodzaak achteraf te onderbouwen.
18	Aan te leveren documenten/bewijsmiddelen	In paragraaf 3.4 van de inschrijvingsleidraad staat dat de inschrijver een KvK-uitreksel moet indienen bij inschrijving. In hoofdstuk 5, in het overzicht van de aan te leveren documenten, staat echter dat de gemeente het KvK-uitreksel pas op verzoek wenst te ontvangen. Dient het KvK-uitreksel bij de inschrijving te worden ingediend, of hoeft dit pas op verzoek van de gemeente te worden aangeleverd?	Het KvK-uitreksel moet worden aangeleverd bij aanmelding/inschrijving. De Inschrijvingsleidraad is hierop aangepast (hoofdstuk 5).
19	Aan te leveren documenten/bewijsmiddelen	In hoofdstuk 5, wat bedoelt u met bewijsmiddel geschiktheidseis G1, bewijsmiddel geschiktheidseis G2, en bewijsmiddel geschiktheidseis GN?	Zie beantwoording vraag 2.
20	Aan te leveren documenten/bewijsmiddelen	In hoofdstuk 5, in het overzicht van de aan te leveren documenten, staat dat de VOG op verzoek ingediend moet worden. Bedoelt u hier de VOG van de bestuurder? De aanvraag voor een VOG voor de bestuurder duurt maximaal 8 weken en kost € 207,-. Kunt u al aangeven hoe groot de kans is dat we dit bewijsmiddel moeten indienen?	Alle VOG's dienen binnen 3 maanden na definitieve gunning te worden geleverd. Zie beantwoording op vraag 8.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
21	Individuele begeleiding Basis en individuele begeleiding Plus	In de Inschrijvingsleidraad (§2.1.6) worden Individuele begeleiding Basis (perceel 3) en Individuele begeleiding Plus (perceel 4) gepresenteerd als twee afzonderlijke percelen, waarbij is bepaald dat aanbieders kunnen inschrijven op één perceel óf meerdere percelen. Eis IB 1 in het Programma van Eisen stelt echter dat de aanbieder "bij inschrijving voor dit perceel beide producten van Individuele begeleiding aanbiedt en bij eventuele gunning uitvoert". Deze bepalingen lijken tegenstrijdig: §2.1.6 suggereert dat op Basis en Plus afzonderlijk kan worden ingeschreven, terwijl IB 1 lijkt te vereisen dat beide producten altijd gezamenlijk worden aangeboden. Kan de gemeente bevestigen hoe dit moet worden gelezen? Concreet: Vormen Individuele begeleiding Basis en Plus voor de inschrijving één geheel, zodat een aanbieder die op Individuele begeleiding inschrijft verplicht beide producten aanbiedt en uitvoert? Of kan een aanbieder ook uitsluitend op perceel 3 (Basis) óf uitsluitend op perceel 4 (Plus) inschrijven? Wij verzoeken de gemeente de juiste lezing te bevestigen en, indien nodig, §2.1.6 van de Inschrijvingsleidraad en/of eis IB 1 hierop aan te passen. Alvast bedankt voor uw antwoord.	Zie antwoord op vraag 6.
22	bewijsmiddelen geschiktheidsen en selectiecriteria	In hoofdstuk 5 wordt verwezen naar de bewijsmiddelen behorend bij geschiktheidseisen G1, G2 t/m Gn en selectiecriteria S1 en S2. Wij kunnen deze geschiktheidseisen en selectiecriteria niet terugvinden in de inschrijvingsleidraad of de bijlagen. Kunt u aangeven: welke documenten exact bij inschrijving moeten worden geüpload; welke geschiktheidseisen corresponderen met G1, G2 t/m Gn; welke selectiecriteria corresponderen met S1 en S2; of hoofdstuk 5 nog wordt aangepast?	Zie antwoord op vraag 2.
23	paragraaf 5: checklist aan te leveren documenten/bewijsmiddelen	ad nr.6 (G1): betreft dit het uittreksel KvK? ad nr.7 (G2): betreft dit het tekenbevoegd zijn conform KvK? ad nr.8 (Gn): betreft dit de verklaring van de belastingdienst? ad nr. 9: welk bewijsmiddel dient hier te worden aangeleverd, waarop heeft dit betrekking? (betreft het selectiecriteria in het UEA? is dan voldaan met het correct invullen van het UEA of dienen nog andere bewijsmiddelen te worden meegezonden bij de inschrijving?) ad nr.10: idem. Zie nr. 9 Alvast dank u wel voor uw reactie.	Zie antwoord op vraag 2.
24	nummeering paragrafen	er lijkt sprake van een misverstand in (o.a.) paragraaf 4.3. Daar wordt verwezen naar paragraaf 4.8.2.. Dit lijkt te moeten zijn paragraaf 4.7.2?	Dit is inderdaad een verkeerde verwijzing, dit is aangepast in de InschrijvingsLeidraad versie 2.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
25	VOG medewerkers/vrijwilligers/bestuurder	in par. 3.4 (geschiktheidseisen staat onder het kopje "VOG": Inschrijver overlegt de verklaringen omtrent gedrag bij inschrijving". Echter in paragraaf 5, punt 5 staat vermeld: "Op verzoek aanleveren". Wat is de correcte vraag/eis van de gemeente(n)? (dit betreft ruim 40 VOG's in ons geval)	Zie beantwoording vraag 8.
26	5. Aan te leveren documenten/bewijsmiddelen	Onder punt 6 t/m 10 heeft u het over Bewijsmiddel Geschiktheidseis G1, G2, Gn en Bewijsmiddel selectie criterium S1 en S2. Wij kunnen in het document niet achterhalen wat u hiermee bedoelt. Graag toelichting.	Zie beantwoording vraag 2.
27	Inschrijffleidraad 2.2.1 Ontwikkeltafels	Aanbieder levert per ontwikkeltafel minimaal 1 en maximaal 2 deelnemers die beslissingsbevoegd zijn en beschikken over voldoende kennis. Er worden zes ontwikkeltafels genoemd, gezien de omvang van de aanbesteding vinden wij deze eis niet proportioneel. De eis van beslissingsbevoegdheid graag laten vervallen.	We gaan deze eis niet aanpassen. Niet alle ontwikkeltafels zijn op alle producten van toepassing en de ontwikkeltafels starten niet op hetzelfde moment.
28	Eisen vervoer naar dagbesteding	VD 3: de chauffeur dient een certificaat te hebben voor levensreddend handelen en reanimeren erkend door de personenvervoersbranche. Is een regulier BHV certificaat met reanimatie voldoende?	Ja, dit is voldoende. Het PvE (VD3) is hierop aangepast.
29	AE11 VOG verplichting	Iedere 3 jaar dienen VOG's te worden vernieuwd. Betreft het hier alleen de VOG's van de betrokken medewerkers op deze opdracht of voor de gehele organisatie?	Het betreft de medewerkers met (in)direct cliëntcontact. Het PvE is hierop aangepast (AE11).
30	AE12 VOG verplichting	Alle bestuurders en directieleden van de aanbieder moeten beschikken over een geldige VOG die niet ouder is dan 3 jaar voor de nieuwe overeenkomst en op naam van de ingeschreven aanbieder. Deze VOG dient elke 3 jaar te worden vernieuwd.' Geldt dit ook voor directieleden van divisies die niet betrokken zijn bij de ambulante dienstverlening van ons? Zo ja, realiseert aanbestedende dienst zich dat ze dan grotere (landelijke) organisaties onevenredig op kosten jaagt t.o.v. kleinere organisaties en ze hierdoor mogelijk uitsluit voor de inschrijving?	Het betreft bestuurders en directieleden die betrokken zijn bij de te leveren producten. Het PvE (AE12) is hierop aangepast.
31	AE12 Zorg gerelateerde achtergrond bestuurder	Binnen grotere (landelijke) organisaties is het niet ongebruikelijk dat in de RvB bestuurders zitten met een bedrijfseconomische achtergrond i.p.v. een zorg gerelateerde achtergrond. Wij hebben dit bijvoorbeeld geborgd in de RvT en de achtergrond van het verantwoordelijke directielid. Is AD bereid de eis dat 'het bestuurslid dat verantwoordelijk is voor de portefeuille van de uitvoering van zorg een zorg gerelateerde achtergrond heeft' los te laten of te versoepelen?	We komen tegemoet aan uw verzoek. Het PvE (AE12) is hierop aangepast.
32	Nota van inlichtingen	Een deel van de door inschrijvers te stellen vragen zal naar verwachting betrekking hebben op de uitleg en toepassing van eisen, productbeschrijvingen en contractvoorwaarden. De beantwoording daarvan kan leiden tot nieuwe inzichten of nadere verduidelijkingsbehoeften. Nu de aanbestedingsplanning slechts voorziet in één vragenronde, bestaat het risico dat relevante onduidelijkheden niet voorafgaand aan inschrijving kunnen worden opgehelderd. Wij verzoeken de gemeente daarom een tweede Nota van Inlichtingen mogelijk te maken, zodat inschrijvers vervolgvragen kunnen stellen naar aanleiding van de beantwoording van de eerste Nota van Inlichtingen.	Indien beantwoording van de 1e Nota van Inlichtingen onduidelijkheden oproept, kan dit worden aangegeven door gegadigden. De gemeente kan dan besluiten om een 2e Nota van Inlichtingen toe te voegen en stelt alle gegadigden in de gelegenheid tot het stellen van vragen. De vragen moeten betrekking hebben op de informatie uit de 1e Nota van Inlichtingen.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
33	AE20 VOG verplichting	'Recente VOG's van alle personeelsleden met klantcontacten'. Gaat het hier alleen om de medewerkers die in contact komen met inwoners van Edam/Volendam? En zo ja, ook voor de receptionisten die na kantooruren de bereikbaarheid waarborgen?	Uw aannme klopt. Zie ook beantwoording vraag 29.
34	AE 12 Zorg gerelateerde achtergrond bestuurder	Kan AD deze eis toelichten? Wordt meerdere jaren als bestuurder binnen een zorgorganisatie ook gezien als een zorg gerelateerde achtergrond?	Zie beantwoording vraag 31.
35	Inschrijvingsleidraad - 1.3	Wij achten het disproportioneel dat wij verplicht zijn om uiterlijk 2 dagen een kort geding te starten als wij na kennisneming van de NvI nog steeds menen dat er tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden zijn. Wij zien eerder een tussenstap voor ons, namelijk het indienen van een klacht bij uw klachtenmeldpunt, en dat u de behandeling van de klacht afwacht (en zo nodig de inkoopprocedure opschort, zodat er minimaal 10 dagen tussen klachtafhandeling en inschrijvingsdatum zit), en dat u bij gegrondverklaring van de klacht gehoor geeft aan het advies, en dat klager bij ongegrondverklaring tot aan de uiterste datum van inschrijving de tijd heeft om een kort geding aanhangig te maken. Kunt u hiermee instemmen?	Ja, hiermee wordt ingestemd.
36	Inschrijvingsleidraad - 2.1.2	U geeft aan 'de geïndiceerde dienstverlening – specialistische zorg, veelal (boven)regionaal of landelijk ingekochte en met indicatie (hier richt deze aanbesteding zich op). Dit lijkt een tegenstrijdigheid. Immers, de aanbesteding richt zich op lokaal (enkel Edam-Volendam) in te kopen ondersteuning. Kunt u toelichten wat u bedoelt?	Uw veronderstelling klopt, is aangepast in de Inschrijvingsleidraad.
37	Inschrijvingsleidraad - 2.1.3	Kunt u bevestigen dat de algemene voorziening Huishoudelijke ondersteuning, zoals beschreven in Bijlage 2, expliciet is opgenomen in en aansluit bij het gemeentelijke beleidsplan Wmo respectievelijk het integraal beleidskader Sociaal Domein van de gemeente Edam-Volendam, zodat de btw-vrijstelling voor de aanbieder van toepassing is? Zo ja, kunt u de exacte vindplaats (documentnaam, versie en artikel/paragraaf) van deze passage in het beleidsplan of beleidskader benoemen, dan wel dit document als bijlage bij de Nota van Inlichtingen verstrekken?	Het inrichten van de Algemene voorziening zijn niet expliciet opgenomen in ons Integraal beleidsplan. Dit wordt wel toegevoegd/aangepast in onze Verordening en beleidsregels. Diensten in het kader van de Wmo zijn vrijgesteld van btw, mits u voldoet aan de voorwaarden van de Belastingdienst: Vrijstelling voor maatschappelijke ondersteuning en langdurige zorg Belastingdienst.
38	Inschrijvingsleidraad - 2.1.3	Kunt u bevestigen dat de adviestarieven voor de algemene voorziening exclusief btw zijn en dat, indien de Belastingdienst niettemin btw-plicht vaststelt over deze prestatie, de tarieven worden verhoogd met het alsdan geldende btw-tarief?	Zie beantwoording vraag 37.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
39	Inschrijvingsleidraad - 2.1.3	"In de leidraad wordt aangegeven dat de huidige maatschappelijke ondersteuning (gedeeltelijk) wordt opgesplitst in algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen. Een algemene voorziening wordt daarbij toegankelijk na een lichte toets vanuit het BSL en kent een vast aantal uren, zonder verder onderzoek en beschikking. Kunt u toelichten wat deze wijziging betekent voor cliënten die op dit moment beschikken over een lopende beschikking voor een maatwerkvoorziening, die tot stand is gekomen na individueel onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de cliënt? Blijven deze beschikkingen en de daarin vastgestelde omvang van de ondersteuning ongewijzigd van kracht tot het einde van de indicatieduur, of is de gemeente voornemens bestaande maatwerkvoorzieningen vóór of per 1 januari 2027 opnieuw te beoordelen en geheel of gedeeltelijk om te zetten naar een algemene voorziening? Indien het laatste het geval is, ontvangen wij graag een toelichting op de wijze waarop deze herbeoordeling en overgang plaatsvinden en hoe daarbij wordt omgegaan met de reeds individueel vastgestelde ondersteuningsbehoefte en de geldende beschikking."	Op dit moment zijn wij niet voornemens om maatwerkvoorzieningen die voor 2027 zijn afgegeven, om te zetten naar Algemene voorzieningen. Mochten wij dit in de toekomst wel gaan doen, gaan wij u tijdig informeren over de werkwijze. Bij het aflopen van een indicatie kan dit d.m.v. heronderzoek wel aan de orde komen.
40	Inschrijvingsleidraad - 2.1.3	Bedoelt u dat de in paragraaf 2.1.3 en paragraaf 2.1.5 genoemde 'algemene voorziening' via De Toegang wordt verstrekt? Zo nee, hoe verhoudt De Toegang zich tot de in paragraaf 2.1.5 genoemde percelen? Hoe wordt de betreffende dienstverlening ingekocht?	De Algemene voorziening (AV) wordt niet via de Toegang verstrekt. Zoals ook in het PvE (2.1 en 4) en het Administratieprotocol (hoofdstuk 2) beschreven wordt op basis van een lichte toets, uitgevoerd door het Breed Sociaal Loket, bepaald of inwoner in aanmerking komt voor de AV. Indien dit het geval is wordt inwoner met een Verwijsbrief doorverwezen naar aanbieders. De Toegang speelt geen rol bij het toewijzen van AV.
41	Inschrijvingsleidraad - 2.1.5	Uit 2.1.2 volgt dat de onderhavige procedure enkel ziet op geïndiceerde dienstverlening. Hoe verhoudt dit zich tot paragraaf 2.1.5 waaruit volgt dat ook algemene voorzieningen onder de onderhavige inkoopprocedure vallen?	Dit is niet goed opgenomen, is aangepast in de Inschrijvingsleidraad versie 2.
42	Inschrijvingsleidraad - 2.2.1	"Bij Ontwikkeltafel 1 wordt aangegeven dat de gemeente de Sociale Basis en De Toegang wil versterken, zodat afschalen vanuit maatwerkondersteuning naar voorliggende mogelijkheden eerder mogelijk wordt. Op basis waarvan verwacht de gemeente dat binnen de huidige groep inwoners met een maatwerkvoorziening mogelijkheden bestaan om eerder af te schalen naar de Sociale Basis en/of De Toegang? Is uit onderzoek of evaluatie gebleken dat inwoners momenteel langer of zwaarder gebruikmaken van een maatwerkvoorziening dan op basis van hun individuele ondersteuningsbehoefte noodzakelijk is? En zo ja, kan de gemeente toelichten om welke omvang/doelgroep dit naar verwachting gaat en op welke wijze wordt geborgd dat afschaling plaatsvindt op basis van de individuele ondersteuningsbehoefte van de inwoner?"	Tot op heden was er minimale beschikbaarheid voor lichte ondersteuning (maatschappelijk werk en vrijwilligers) voor onze inwoners. Door de start van De Toegang zijn er nieuwe mogelijkheden ontstaan om maatwerkvoorzieningen mogelijk af te schalen. Dit zal per individu zorgvuldig beoordeeld blijven worden. We willen hierbij graag de expertise van aanbieders in de ontwikkeltafel meenemen.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
43	Inschrijvingsleidraad - 2.2.1	"Ontwikkeltafel 3 - Eigen bijdrage algemene voorziening : In de leidraad wordt aangegeven dat de gemeente voornemens is om, vanaf de invoering van de inkomensafhankelijke eigen bijdrage (IVB), voor algemene voorzieningen een eigen bijdrage vast te stellen die door de aanbieder wordt geïnd en vervolgens aan de gemeente wordt afgedragen. Kunt u toelichten waarom ervoor wordt gekozen de inning en afdracht van deze gemeentelijke eigen bijdrage bij de aanbieder te beleggen en welke administratieve en financiële verantwoordelijkheden hierbij precies bij de aanbieder komen te liggen? Wij ontvangen daarbij graag duidelijkheid over de wijze waarop dit proces aansluit op de registratie en bekostiging van de geleverde ondersteuning, wie verantwoordelijk is voor facturatie en debiteurenbeheer en bij welke partij het risico ligt indien een inwoner de verschuldigde eigen bijdrage niet of niet tijdig betaalt. Daarnaast ontvangen wij graag duidelijkheid over de fiscale verwerking van deze geldstroom, waaronder de btw-behandeling van de door de aanbieder geïnde en aan de gemeente af te dragen eigen bijdrage, en de wijze waarop deze in de financiële administratie en facturatie van de aanbieder dient te worden verwerkt. Tot slot vernemen wij graag of aanbieders worden gecompenseerd voor de aanvullende administratieve werkzaamheden die samenhangen met het innen, administreren en afdragen van de eigen bijdragen."	Op dit moment int het CAK het abonnementstarief voor alle producten. Er is nog veel onduidelijkheid over het invoeren van de IVB. Tot op heden wordt steeds aangegeven dat het CAK de IVB-bijdragen voor de Algemene voorziening niet gaat innen. Hier wordt vanuit gemeenten veel tegen geageerd. Zodra er vanuit de overheid meer duidelijkheid komt, wordt de ontwikkeltafel opgestart. Daarbij worden voorwaarden en eventuele financiële gevolgen meegenomen.
44	Inschrijvingsleidraad - 2.2.1	Ontwikkeltafel 4 - Opleidingseisen Bij de algemene eisen ten aanzien van gekwalificeerd en bekwaam personeel wordt aangegeven dat voor Huishoudelijke Ondersteuning algemene basiseisen gelden, waarbij wordt verwezen naar HO-10. In het Programma van Eisen treffen wij echter geen bepaling HO-10 aan. Wel bevat HO 8 de basiseisen voor personeel dat Huishoudelijke Ondersteuning bij de inwoner thuis uitvoert en bevat HO 09 eisen ten aanzien van inwerken, instructie, training en bijscholing. Kunt u bevestigen dat met de verwijzing naar HO-10 wordt bedoeld HO 8 en/of HO 09? Daarnaast ontvangen wij graag verduidelijking over de verhouding tussen de algemene personeelseisen en de specifieke eisen voor Huishoudelijke Ondersteuning. Moet personeel dat uitsluitend Huishoudelijke Ondersteuning uitvoert beschikken over een relevante zorggerelateerde opleiding en moet het werk- en denkniveau door middel van een diploma worden aangetoond, of zijn voor dit product uitsluitend de in HO 8 en HO 09 genoemde eisen van toepassing? Indien ook voor Huishoudelijke Ondersteuning een diploma en relevante zorggerelateerde opleiding verplicht zijn, verzoeken wij u aan te geven welk minimaal opleidingsniveau en welke opleidingen als relevant worden aangemerkt.	Het klopt dat HO10 moet worden vervangen door HO8 en/of HO9. Dit is aangepast in het PvE (AE 13). Voor het product HO zijn uitsluitend de opleidingseisen zoals genoemd in HO8 en HO9 van toepassing.
45	Inschrijvingsleidraad - 2.4.2	In de praktijk kan het zo zijn dat loonkosten harder stijgen dan de indexering op basis van de indexatieclausule, en dat de tarieven daarmee niet meer kostendekkend zijn. Kunt u toezeggen dat in het geval de indexering achterblijft bij de daadwerkelijke kostenstijging u in overleg gaat met de aanbieders om te komen tot een kostendekkend tarief?	De gemeente kan hier niet in meegaan. De gemeente is verplicht hierbij de methodiek van de contractstandaarden Wmo te volgen.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
46	Inschrijvingsleidraad - 2.5.3	U heeft gekozen voor een maximale looptijd. Dit is niet verplicht. Het betreft hier een open house procedure. De Aanbestedingswet 2012 is hier niet op van toepassing. Mede gelet op het feit dat toetreding tussentijds mogelijk is zien wij de noodzaak voor een maximale looptijd ook niet. In onze optiek kan – ook vanuit lastenverlichting – beter volstaan worden met een onbepaalde doorlopende verlenging, tenzij de gemeente tussentijds opzegt (met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal 6 maanden). Paragraaf 2.5.4 is dan ook niet nodig. Kunt u dit aanpassen? (Deze vraag ziet ook op artikel 1.3 en artikel 1.4 Raamovereenkomst)	Nee, dit wordt niet aangepast. De raamovereenkomst heeft een maximale looptijd.
47	Inschrijvingsleidraad - 2.5.5	U geeft aan dat het in beginsel aan de gemeente is om te bepalen bij welke nieuwe aanbieders de inwoners geplaatst worden. Dit begrijpen wij niet. De inwoner kiest toch, zo volgt uit paragraaf 2.3?	Klopt, bij een nieuwe toekenning zoals benoemd in paragraaf 2.3 heeft de inwoner keuzevrijheid. Bij omzetting van cliënten van latende aanbieder naar een nieuwe aanbieder kiest de gemeente vanwege efficiency voor deze werkwijze.
48	Inschrijvingsleidraad - 3.1	Ons is niet duidelijk of het Bibob-vragenformulier moet worden ingediend bij het inschrijven op de onderhavige inkoopprocedure. En zo nee, wanneer wel? Enkel op verzoek, of geldt dit voor alle aanbieders? Geldt ook voor de reeds bij de gemeente bekende aanbieders?	Het Bibob-vragenformulier hoeft niet te worden ingediend bij het inschrijven/aanmelden. Dit geldt alleen op verzoek van de gemeente.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
49	Inschrijvingsleidraad - 3.4	Onduidelijk is welke stukken wij bij inschrijving moeten indienen met betrekking tot de geschiktheidseisen. Het overzicht in hoofdstuk 5 geeft ook geen duidelijkheid. Daarin wordt gesproken over geschiktheidseisen G1, G2, Gn, terwijl wij deze niet terug zien komen in paragraaf 3.4 (en vice versa zien wij niet alles uit paragraaf 3.4 terug komen in hoofdstuk 5). Kunt u een nieuw hoofdstuk 5 verstrekken (waar wij op mogen vertrouwen)? Daarnaast spreekt hoofdstuk 5 over 'bij verzoek tot deelname of inschrijving'. Bedoelt u 'bij inschrijving'?	Zie beantwoording vraag 2.
50	Inschrijvingsleidraad - 3.4	Klopt het dat er géén ervaringseis is gesteld, en ook geen certificaten worden vereist?	De Inschrijvingsleidraad (hoofdstuk 5) is aangepast en bevat nu een duidelijk overzicht van de aan te leveren bewijsstukken.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
51	Inschrijvingsleidraad - 3.4	U verlangt dat de VOG's van de professionals bij inschrijving worden overgelegd. Dat lijkt ons (mede gelet op de privacy) niet de bedoeling. Eis AE11 spreekt over 'kan steekproefsgewijs de VOG's bij aanbieder opvragen'. Kunt u bevestigen dat de VOG's niet bij inschrijving hoeven te worden overgelegd?	De VOG's dienen binnen drie maanden na definitieve gunning te worden overlegd. Daarnaast kan de gemeente gedurende de looptijd van de overeenkomst de VOG's opvragen. Zie ook beantwoording vraag 8.
52	Inschrijvingsleidraad - 4.1	U verwijst naar artikel 2.38 van de Aanbestedingswet 2012. Echter, de onderhavige inkoopprocedure is een open house procedure. De Aanbestedingswet 2012 is daar niet op van toepassing. Hoe ziet u dit? Verklaart u de Aanbestedingswet 2012 vrijwillig van toepassing op de onderhavige inkoopprocedure?	Artikel 2.38 Aw 2012 regelt de toepassing op de vereenvoudigde procedure van een SAS-dienst. Onderhavige opdracht is een SAS-dienst en mede om die reden wordt gekozen voor een Open House procedure en geen traditionele Europese aanbestedingsprocedure.
53	Inschrijvingsleidraad - 4.3	Wat bedoelt u met 'een verzoek of inschrijving' moet 'rechtsgeldig ondertekend zijn'. Wij nemen aan dat u enkel doelt op inschrijving. En dat enkel het UEA rechtsgeldig ondertekend hoeft te zijn? Kunt u dit bevestigen?	In geval van onderhavige opdracht dient alleen het UEA rechtsgeldig ondertekend te zijn.
54	Inschrijvingsleidraad - 4.3	Stap 3. U geeft aan dat u controleert op de potentiële opdrachtnemer expliciet akkoord is gegaan met de uitvoeringseisen. Echter, in paragraaf 3.2 staat dat door het ondertekenen van het UEA akkoord wordt gegaan. Is het ondertekenen van het UEA inderdaad voldoende, of vereist u nog iets anders?	Ja, ondertekenen UEA en aanleveren gevraagde bewijsdocumenten is voldoende.
55	Inschrijvingsleidraad - 4.3	Stap 4. U geeft aan dat het verzoek tot deelneming (wij nemen aan dat u 'inschrijving' bedoelt) afwijst als het afstemmingsgesprek niet succesvol wordt doorlopen. Kunt u bevestigen dat enkel als reeds nu op voorhand vast staat dat de inschrijver per 1 januari 2027 niet aan alle uitvoeringsvoorwaarden (overeenkomst en PvE) kan voldoen wordt afgewezen?	Bij een open house-procedure betekenen een 'inschrijving' en een 'verzoek tot deelneming' in de praktijk vrijwel hetzelfde. Omdat een open house juridisch gezien geen officiële aanbestedingsprocedure is, vervalt het strikte traditionele onderscheid tussen deze twee begrippen. Nee, er kan niet alleen worden afgewezen op basis van de uitvoeringsvoorwaarden. Er kan ook worden afgewezen op basis van de uitkomst van het afstemmingsgesprek.
56	Inschrijvingsleidraad - 4.4.1	Kunt u bevestigen dat paragraaf 4.4.1 (hoofdaannemer schrijft in met onderaannemers) enkel ziet op de situatie dat de inschrijver een beroep doet op een onderaannemer om te voldoen aan één of meer geschiktheidseisen? En dat deze paragraaf niet ziet op de situatie dat de inschrijver zelfstandig voldoet (maar bij de uitvoering mogelijk wel een onderaannemer zal inzetten, die bij inschrijving nog niet bekend zijn). Oftewel: dat enkel deel IIC UEA moet worden ingevuld, maar niet deel IID UEA.	Ja, bevestigd.
57	Inschrijvingsleidraad - 4.4.1	U geeft aan dat het later toevoegen van onderaannemers mogelijk is, met schriftelijke goedkeuring van de inkopende organisatie. Kunt u bevestigen dat dit niet nodig is voor ZZP-hulpen in de huishouding die worden ingezet? En kunt u bevestigen dat ZZP-hulpen in de huishouding ook geen Gedragsverklaring aanbesteden hoeven te hebben, en dat het voldoende is als zij beschikken over een VOGnp (conform eis AE11)?	Ja, beide kunnen wij bevestigen.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
58	Inschrijvingsleidraad - 4.4.3	U vereist enerzijds dat de moedermaatschappij garant staat, terwijl u anderzijds spreekt over 'hoofdelijk aansprakelijk'. Garantstelling betekent dat u de moedermaatschappij pas kunt aanspreken als de inschrijver zijn verplichtingen niet nakomt. Hoofdelijke aansprakelijkheid betekent dat de moedermaatschappij direct aansprakelijk is voor nakoming. Hoofdelijke aansprakelijkheid is in deze disproportioneel. Wij verzoeken u dan ook te bevestigen dat u garantstelling bedoelt (een 403-verklaring is ook een garantstelling).	Een 403-verklaring is een juridische aansprakelijkheidsverklaring waarin een moedermaatschappij zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de schulden van een dochter- of zustervennootschap. De moedermaatschappij is volledig aansprakelijk voor de schulden die voortvloeien uit rechtshandelingen. Er is bij een 403-verklaring juridisch gezien sprake van volledige hoofdelijke aansprakelijkheid, en dus niet van een reguliere of beperkte garantstelling. Hoofdelijke aansprakelijkheid blijft van toepassing.
59	Inschrijvingsleidraad - 4.4.3	Kunt u bevestigen dat de garantstelling van de moedermaatschappij enkel vereist is als de inschrijver een beroep doet op de moedermaatschappij om te voldoen aan één van de geschiktheidseisen (bijvoorbeeld een geconsolideerde jaarrekening)?	De moedermaatschappij hoeft niet speciaal een nieuwe garantstelling te tekenen als de dochter zelfstandig sterk genoeg is. Echter, als de dochter gebruikmaakt van de 403-vrijstelling, moet de reeds bestaande aansprakelijkheidsverklaring wel worden overlegd om het ontbreken van eigen jaarrekeningen te rechtvaardigen.
60	Inschrijvingsleidraad - 4.7.2	In het onverhoopte geval dat een inschrijver wordt uitgesloten geeft u slechts 9 kalenderdagen de tijd om hiertegen op te komen, en dit moet ook nog eens in kort geding. Dit is disproportioneel kort om (1) zelf een analyse te maken, (2) een advocaat een beoordeling van kansen te vragen, (3) te beslissen wel/niet kort geding, (4) het opstellen van een dagvaarding en (5) het laten betekenen van de dagvaarding. Wij verzoeken u een termijn van 20 kalenderdagen in acht te nemen.	De termijn wordt aangepast naar 15 kalenderdagen.
61	Bijlage 2 PVE - AE6	"In het Programma van Eisen wordt gesteld dat voor het product Huishoudelijke Ondersteuning moet worden voldaan aan de ""Algemene Principes HO"". Kunt u aangeven welke Algemene Principes HO hiermee worden bedoeld en waar deze zijn opgenomen? Indien dit een afzonderlijk document of normenkader betreft, verzoeken wij u dit aan de aanbestedingsdocumenten toe te voegen. Daarnaast ontvangen wij graag een toelichting op welke concrete eisen hieruit voor de aanbieder en het in te zetten personeel voortvloeien"	De opmerking in het PvE met betrekking tot de Algemene Principes HO is verwijderd. Het PvE (AE6) is hierop aangepast.
62	Bijlage 2 PVE - AE10	Op welke onderzoeken wordt hier gedoeld? Kunt u bevestigen dat enkel getoetst wordt op de eisen in de onderhavige aanbestedingsstukken? Zo nee, kunt u dan transparant aangeven aan welke eisen dan nog meer moet worden voldaan.	Zie beantwoording vraag 246.
63	Bijlage 2 PVE - AE11 / AE12	U verlangt dat de VOG's elke 3 jaar worden vernieuwd. Dat vergt een enorme administratieve last. Wij verzoeken u dit aan te passen naar 5 jaar.	Wij gaan niet mee met uw verzoek. Een screening om de drie jaar in plaats van om de 5 jaar sluit aan bij de wettelijke terugkijktermijn door Justis bij screening van een strafrechtelijk verleden van de afgelopen 4 jaar, het verkleint het risico op missen van tussentijdse strafbare feiten en het biedt een betere bescherming bij functies met een hoog risicoprofiel.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
64	Bijlage 2 PVE - AE11 / AE12	U verlangt dat aanbieder na een eerste verzoek binnen 48 uur de originele VOG's of een kopie van de VOG's kan overleggen. Het bewaren en verstrekken van (kopieën van) VOG's is volgens de screeningsautoriteit Justis en binnen het kader van de AVG in beginsel niet toegestaan zonder wettelijke grondslag; toegestaan is uitsluitend een registratie waaruit blijkt dat een geldige VOG is overgelegd en op welke datum deze op geldigheid is gecontroleerd. Uw eis brengt aanbieder daarmee in een positie waarin naleving van de ene route tot overtreding van de AVG leidt. Wij verzoeken u de verplichting tot het overleggen van originele VOG's dan wel kopieën daarvan te laten vervallen en te bevestigen dat een aantoonbare vergewisregistratie in het persoonsdossier volstaat	Met deze eis wordt bedoeld dat de aanbieder op verzoek van de gemeente aantoont dat de betrokken medewerker(s) over een geldige VOG beschikken (niet ouder dan drie jaar). Er staan of-mogelijkheden genoemd om deze geldigheid aan te tonen. Eén daarvan is de vergewisplicht. De gemeente wil zeker weten dat de opgevraagde VOG('s) niet ouder is/zijn dan drie jaar.
65	Bijlage 2 PVE - AE12	In AE 12 verlangt u dat het bestuurslid met de portefeuille uitvoering van zorg een zorggerelateerde achtergrond heeft. U specificeert niet of dit een opleidingsachtergrond of een ervaringsachtergrond betreft, en u benoemt geen bewijsmiddel. Het uitsluitend accepteren van een zorgopleiding zou marktpartijen uitsluiten die de dienstverlening feitelijk al meer dan vijftien jaar aantoonbaar uitvoeren, en is daarmee disproportioneel en niet in verhouding tot het doel van de eis. Wij verzoeken u te bevestigen dat aantoonbare, langjarige bestuurlijke ervaring in de uitvoering van Wmo-huishoudelijke ondersteuning kwalificeert als zorggerelateerde achtergrond in de zin van AE 12, en aan te geven welk bewijsmiddel u daarvoor verlangt.	Zie beantwoording vraag 31.
66	Bijlage 2 PVE - AE13	U verlangt dat aanbieders bij gunning bewijsstukken aanleveren dat de ondersteuning wordt geleverd met gekwalificeerd en bekwaam personeel. Wij verrichten huishoudelijke ondersteuning. Hiervoor gelden algemene basiseisen. Er wordt verwezen naar HO 10, naar wij aannemen bedoelt u HO 8. Met welke bewijsstukken zouden wij moeten aantonen dat het personeel hieraan voldoet? Kunt u bevestigen dat er voor huishoudelijke ondersteuning géén bewijsstukken aangeleverd hoeven te worden?	Zie beantwoording vraag 44. Er hoeven inderdaad geen bewijsstukken aangeleverd te worden.
67	Bijlage 2 PVE - AE20	In eis AE11 staat dat er steekproefsgewijs VOG's kan worden opgevraagd, en dat dit binnen 48 uur moet worden overgelegd. In eis AE20 spreekt u evenwel over 'op verzoek van de gemeente binnen 10 werkdagen'. Hoe verhouden deze eisen zich tot elkaar?	Het betreft 10 werkdagen. Het PvE (AE11) is hierop aangepast.
68	Bijlage 2 PVE - AE20	In eis AE 13 staat dat binnen 5 werkdagen na het verzoek diploma's moeten worden overgelegd. In eis AE20 spreekt u over 10 werkdagen. Hoe verhouden deze eisen zich tot elkaar. En kunt u bevestigen dat in het geval van huishoudelijke ondersteuning géén diploma's hoeven te worden overgelegd?	Het betreft 10 werkdagen. Het PvE (AE11) is hierop aangepast.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
69	Bijlage 2 PVE - AE27	In AE 27 merkt u aan dat de continuïteit van dienstverlening als risicovol wordt beschouwd indien sprake is van (het ontstaan van) eigen vermogen of reserves. Dit is bedrijfseconomisch tegenstrijdig: eigen vermogen en reserves vormen juist het weerstandsvermogen dat continuïteit waarborgt. Bovendien rekent u in Bijlage 8 zelf een risicomarge van 2% voor het opbouwen van weerstandsvermogen, noemt Bijlage 3 dit criterium niet, en accepteert u winst tot 8%. Wij verzoeken u te bevestigen dat hier het ontbreken dan wel een negatief eigen vermogen of ontoereikende reserves is bedoeld, en AE 27 dienovereenkomstig te corrigeren en in lijn te brengen met Bijlage 3.	Het PVE (AE27) is aangepast.
70	Bijlage 2 PVE - AE28	Een hogere winst dan 8% wordt in beginsel niet geaccepteerd. Hoe wordt 'winst' berekend? En wat zijn valide redenen dat wel geaccepteerd is?	De aanbieder dient de gehanteerde berekeningswijze inzichtelijk en verifieerbaar te onderbouwen. Een winstpercentage hoger dan 8% kan uitsluitend worden geaccepteerd indien de aanbieder dit deugdelijk en objectief onderbouwt. Daarbij kan onder meer worden gedacht aan aantoonbaar hogere uitvoeringsrisico's, bijzondere organisatorische of personele verplichtingen, noodzakelijke investeringen, continuïteitsvereisten of andere bedrijfseconomische omstandigheden die een hogere marge rechtvaardigen. De gemeente beoordeelt de onderbouwing per geval.
71	Bijlage 2 PVE - AE28	Er wordt verwezen naar een 'lid 3' en 'lid 2'. Wat bedoelt u?	Het PVE is aangepast (AE28).
72	Bijlage 2 PVE - AE30	Kunt u bevestigen dat de grens van € 200.000 ziet op 'omzet die onder de onderhavige overeenkomst met gemeente Edam-Volendam is behaald'?	Nee, dit kunnen wij niet bevestigen. Het betreft de totale jaaromzet van een aanbieder, wat meer kan zijn dan alleen de overeenkomst met gemeente Eam-Volendam.
73	Bijlage 2 PVE - HO4	Wat bedoelt u met 'dit is niet verdisconteerd in het tarief, een extra vergoeding vanuit de gemeente is ook niet mogelijk'? Wij nemen aan dat als wij ondersteuning op een ander moment of bij afwezigheid van de inwoner verlenen (in afstemming met de inwoner en BSL) wij deze ondersteuning wél vergoed krijgen.	Het klopt dat de ondersteuning wel vergoed wordt indien deze, in overleg, op een ander moment of in afwezigheid van inwoner geboden wordt. Wij bedoelen dat als er buiten de genoemde tijden ondersteuning geboden wordt, hiervoor geen extra vergoeding wordt geboden.
74	Bijlage 2 PVE - HO 9	U vraagt om instructie over Wmo-doelstellingen en de grenzen van de ondersteuning, training in communicatie, signalering en veilig en verantwoord werken, en periodieke bijscholing en/of werkbegeleiding. In de context van huishoudelijke ondersteuning ontbreekt een kenbaar toetsingskader voor de vereiste omvang, frequentie en het niveau hiervan, waardoor inschrijvers hun aanbod en kostprijs niet gelijkwaardig kunnen bepalen. Wij verzoeken u aan te geven welke mate van scholing en deskundigheidsbevordering u hierbij voor ogen heeft, welke frequentie u onder "periodiek" verstaat, en op welke concrete criteria de toezichthouder deze eis toetst	Het toezicht in het kader van de Wmo ziet op naleving van de wettelijke en gemeentelijke kaders en is niet beperkt tot de aanbestedingsstukken. De gemeente stelt het contractuele kader en het gewenste kwaliteitsniveau vast. Binnen de Wmo is het passend om doelvoorschriften te hanteren, waarbij van aanbieders wordt verwacht dat zij zelf een passende werkwijze, beleid ontwikkelen en deskundigheidsbevordering organiseren die aansluiten bij de doelgroep, de ondersteuning en de risico's. De aanbieder zorgt voor deskundigheidsbevordering en werkbegeleiding van medewerkers. De frequentie en inhoud zijn afgestemd op de aard van de werkzaamheden, de doelgroep, de risico's en de deskundigheid die voor het uitvoeren van de ondersteuning noodzakelijk is. De aanbieder kan desgevraagd aantonen hoe hieraan invulling wordt gegeven.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
75	Bijlage 2 PVE - HO 9	U verlangt een inwerkprogramma, verplichte instructie en training en periodieke bijscholing en/of werkbegeleiding van in te zetten personeelsleden. Onze onderneming zet uitsluitend zelfstandige hulpen in. Sinds de opheffing van het handhavingsmoratorium per 1 januari 2025 handhaaft de Belastingdienst volledig op schijnzelfstandigheid, waarbij instructiebevoegdheid, een verplicht inwerktraject en verplichte bijscholing gelden als indicaties van een gezagsverhouding. Uw eis dwingt aanbieder daarmee tot gedrag dat de zelfstandigheid van de hulp aantast. Wij verzoeken u te bevestigen dat aanbieder aan deze eis kan voldoen door instructie, voorlichting en bijscholing aantoonbaar aan te bieden en te faciliteren, zonder dat sprake is van een verplichting of gezagsuitoefening jegens de zelfstandige hulp.	Wij zijn ons ervan bewust dat ZZP-ers niet verplicht kunnen worden tot deelname. Wij verwachten wel van aanbieder dat deze verantwoordelijkheid ten opzichte van het functioneren van (individuele) medewerker.
76	Bijlage 2 PVE - HO	Het niet mogen declareren van no-show, terwijl dit ook niet is meegenomen in het tarief is disproportioneel. Wij verzoeken u dat wij per inwoner per jaar 2x no-show mogen declareren. Onder no-show verstaan wij dan dat een inwoner binnen 24 uur heeft afgezegd of niet aanwezig was.	Wij blijven ons standpunt met betrekking tot de no-show hanteren. Het uitgangspunt is dat er langdurige cliëntrelaties worden opgebouwd tussen aanbieder en inwoner waarbij er afspraken kunnen worden gemaakt over aanwezigheid en het in rekening brengen van de no-show kosten met de inwoner. In het geval dat er regelmatig no-show plaatsvindt binnen een casus, wordt er verzocht contact op te nemen met het BSL van de gemeente.
77	Raamovereenkomst - 1.3.4	Wij verzoeken u de opzegmogelijkheid wederkerig te maken, en dat de opdrachtnemer ook altijd tussentijds op kan zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 6 maanden (desnoods 12 maanden), bijvoorbeeld wanneer het tarief voor opdrachtnemer niet meer toereikend is.	Zie vraag en beantwoording op vraag 10.
78	Raamovereenkomst - 1.4.1	Wijzigingsmogelijkheid 3. Wij achten het invoeren van een budgetplafond niet gepast. Het is de gemeente die bepaalt of een inwoner recht heeft op huishoudelijke ondersteuning, en tegen welke tijd. De inwoner heeft hier recht op. Het bijbehorende reële uurtarief is vastgesteld. Het is eenvoudigweg aan de aanbieder om dit uit te voeren. Wij verzoeken u te bevestigen dat wijzigingsmogelijkheid 3 niet	We komen niet tegemoet aan uw verzoek. Zie beantwoording ook op vraag 13.
79	Raamovereenkomst - 1.5.1	Wij verzoeken u artikel 1.5 te verwijderen in het kader van huishoudelijke ondersteuning.	We komen niet tegemoet aan uw verzoek. Zie ook beantwoording op vraag 13.
80	Raamovereenkomst - 1.11	Artikel 1.11 spreekt over 'onrechtmatigheid/fraude'. Dat zijn twee verschillende zaken. Kunt u nader beschrijven wat u hieronder verstaat?	In deze bepaling is het verschil tussen onrechtmatigheid en fraude met name de aanwezigheid van opzet en misleiding. Beide begrippen leiden tot dezelfde zware sanctie (directe opschorting of ontbinding zonder schadevergoeding). Onrechtmatigheid: hieronder valt ieder handelen of nalaten dat in strijd is met de wet, met de overeenkomst, of met hetgeen in het maatschappelijk verkeer betaamt. Fraude is een specifieke vorm van bedrog. Er is altijd sprake van een doelbewuste actie om de boel te belazeren voor eigen gewin of om de opdrachtgever te benadelen.
81	Raamovereenkomst - 1.12	Artikel 1.12 verwijst naar artikel 1.10. Dit lijkt ons niet correct. Wij verzoeken u deze verwijzing te laten vervallen.	De boetebepaling in artikel 1.12 is uitsluitend van toepassing op artikel 1.11 en niet op 1.10.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
82	Raamovereenkomst - 1.12	Artikel 1.12 spreekt over het 'met de fraude gemoeide bedrag' onder verwijzing naar artikel 1.11 (en artikel 1.10, maar dat lijkt een foutje). Artikel 1.11 ziet ook op 'onrechtmatigheid'. Wij verzoeken u te bevestigen dat de boetebepaling ex artikel 1.12 enkel ziet op fraude. En geen aanspraak op betaling én een boete van minimaal € 10.000 is immers in geval van een enkele onrechtmatigheid niet proportioneel.	Bevestigd. De boetebepaling ziet enkel toe op fraude.
83	Raamovereenkomst - 3.1.1	Kunt u bevestigen dat de 'maximale bestedingsruimte' niet geldt voor huishoudelijke ondersteuning?	We komen niet tegemoet aan uw verzoek. Zie ook beantwoording op vraag 13.
84	Raamovereenkomst - 3.2.1	Wij verzoeken u een te voorzien in een veiligheidsventiel voor het geval dat de indexering niet toereikend is om de reële kosten te dekken. Wij denken aan dat partijen met elkaar in overleg gaan, en het tarief naar aanleiding van dit overleg aangepast kan worden, en als partijen er niet uit komen de aanbieder kan opzeggen.	Zie beantwoording vraag 45.
85	Raamovereenkomst - 3.9.2	Kunt u bevestigen dat het opdrachtnemer is toegestaan om een zzp-er in te zetten die niet is ingeschreven in het Handelsregister? Veel zzp-ers die hulp in de huishouding verrichten voldoen namelijk niet aan de eisen om ingeschreven te staan in het Handelsregister.	Nee, gemeente staat dit niet toe.
86	Raamovereenkomst - 3.19.1	Kunt u bevestigen dat eerst de escalatieladder zoals opgenomen in bijlage 4 wordt gevolgd voordat maatregelen worden genomen?	Nee, dit kunnen wij niet bevestigen. Dit is afhankelijk van de ernst van de situatie.
87	Raamovereenkomst - 3.19.1	Kunt u transparant weergeven wanneer welke maatregel wordt opgelegd. Het is nu willekeurig, en lijkt ook nog eens boven op elkaar te kunnen worden opgelegd. Dit achten wij niet proportioneel.	Nee, dit is afhankelijk van de ernst van de situatie.
88	Bijlage 5 - 4.2	Welke systematiek en hoogte van de eigen bijdrage geldt voor de algemene voorziening Huishoudelijke ondersteuning, het abonnementstarief of een afwijkend tarief?	In eerste instantie wordt het abonnementstarief in rekening gebracht en geïnd door het CAK. Over de precieze werkwijze na invoering van IVB is nog geen besluit genomen. Zie hiervoor ook antwoord op vraag 43.
89	Bijlage 5 - 4.2	U stelt dat u vanaf de ingangsdatum van de inkomensafhankelijke eigen bijdrage (IVB) voor de algemene voorzieningen een eigen bijdrage vaststelt, die door de aanbieder wordt geïnd en aan de gemeenten wordt afgestaan. Wij verzoeken u aan te geven op welke concrete juridische grondslag u zich baseert om voor een algemene voorziening een inkomensafhankelijke bijdrage te heffen, onder verwijzing naar het betreffende wetsartikel, het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 en uw verordening. Het is de gemeente immers niet toegestaan zelfstandig inkomenspolitiek te voeren; inkomensafhankelijke differentiatie is voorbehouden aan de landelijke wetgever. Daarbij verzoeken wij u te bevestigen dat u de aanbieder niet verplicht tot het uitvoeren van een inkomens- of vermogenstoets of tot het verwerken van fiscale inkomensgegevens, aangezien daarvoor een wettelijke verwerkingsgrondslag ontbreekt en de aanbieder daartoe geen bevoegdheid heeft.	De Wmo2015 geeft hier grondslag toe en de gemeentelijke verordening zal hiertoe worden aangepast. Zie ook beantwoording vraag 43.
90	Inschrijvingsleidraad - 3.4	Dienen het KvK-uittreksel, de belastingverklaring en de VOG's direct bij inschrijving te worden geüpload, of worden deze conform de tabel in hoofdstuk 5 pas na voorlopige gunning op verzoek opgevraagd?	Zie beantwoording vraag 2.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
91	Inkoopdocument- 2.1.4 Inkoopdoelstellingen	De gemeente heeft het over het beperken van de administratieve lasten. Kunt u ook aangeven hoe dit er in de praktijk uit zal zien? Wat wordt concreet minder/beperkt als het om beperken van administratieve lasten gaat?	Met bijvoorbeeld het inzetten van Algemene voorzieningen willen wij de (administratieve) lasten voor zowel inwoners, gemeente en aanbieders beperken. Voor deze inwoners hoeven geen diepgaande onderzoeken uitgevoerd te worden. Daarbij worden er geen zorgplannen geëist en alleen minimale evaluaties uitgevoerd.
92	Inschrijvingsleidraad	Vanwege de vele vragen en onduidelijkheden over de inschrijving en de aan te leveren documenten verzoeken wij u een tweede Nota van Inlichtingen in de planning op te nemen. Kunt u hiermee instemmen?	Zie beantwoording vraag 32.
93	Bijlage 5 administratieprotocol; toewijzing maatwerkvoorziening	Het voeren van een intakegesprek valt niet onder start van de ondersteuning en geeft derhalve geen recht op declaratie. Wat verstaat u precies onder de intake? De zorgaanbieder moet deze tijd dus zelf vergoeden. Wat is de reden dat de gemeente de intake niet wilt vergoeden? Bent u bereid om hier een ander standpunt over in te nemen?	Een intake is een gesprek met inwoner waarbij kennis wordt gemaakt en informatie wordt verzameld en gedeeld over hoe de geïndiceerde ondersteuning praktisch wordt ingezet. Aanbieder verzorgt deze intake met inwoner. Dit betreft echter geen aanvullende inzet welke van invloed is op de productiviteit en wat nu nog niet is opgenomen in de indirect cliëntgebonden tijd. Daarbij komt dat vanuit de inkoopdocumenten geldt dat de intake declarabel is als geldt dat een cliënt ook zorg gaat ontvangen vanuit desbetreffende aanbieders.
94	Bijlage 4 contractmanagement; Prestatieafspraken	De gemeente kan de aanbieder verzoeken om voor een steekproef op individueel niveau agenda's, (digitale) urenbriefjes en eventueel verslagen aan te leveren. Vragen: a) Welke informatie moeten deze documenten precies bevatten? b) Waarom is deze controle nodig naast de jaarlijkse accountantsverklaring over de rechtmatigheid van de zorg? c) Op basis van welke aanleiding en criteria vraagt de gemeente deze documenten op?	A) Op welke dag is er ondersteuning geboden, door wie en hoeveel uur? En welke verslaglegging is eventueel gemaakt? B) Vanuit onze organisatie worden jaarlijks steekproeven gedaan met betrekking tot prestatielevering op individueel cliëtniveau. Deze steekproeven zijn aanvullend op de accountantsverklaring. C) Om de daadwerkelijke prestatielevering op basis van de indicatie en declaratie te controleren. Daarnaast kan het ook opgevraagd worden indien er twijfels zijn over de daadwerkelijke levering van de ondersteuning.
95	Bijlage 4 contractmanagement; Tactische samenwerking	U geeft aan: Voortgang op de vastgestelde KPI's Vraag Bedoelt u hiermee de genoemde KPI's m.b.t. - Clientevredenheid - Continuïteit (start zorg) Of zijn er nog meerdere KPI's?	Ja, wij bedoelen de door u benoemde KPI's.
96	PvE Eisen Algemene voorziening Dagbesteding Basis; ADBB 11, DBB 7, DBP 7	In het PvE staat dat de wettelijke eigen bijdrage door het CAK wordt vastgesteld en geïnd. Dit is tegenstrijdig met de inschrijvingsleidraad, waarin staat dat de aanbieder de inkomensafhankelijke eigen bijdrage int en afdraagt aan de gemeente. Wij verzoeken u de bepaling in het PvE te handhaven en de inschrijvingsleidraad hierop aan te passen. Kunt u bevestigen welke werkwijze geldt?	Dit klopt, zie ook het antwoord op vraag 43 en 88.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
97	PVE ADBB 7	In eis ADBB 7 is opgenomen dat een dagdeel dagbesteding maximaal 3,5 uur duurt, exclusief de eventuele reistijd van de inwoner. De aanbieder bepaalt de start- en eindtijd, waarbij de dagbesteding in beginsel op doordeweekse dagen tussen 08.00 en 18.00 uur plaatsvindt. Levering op andere dagen en tijden is toegestaan in afstemming met de inwoner, maar is niet in het tarief verdisconteerd en komt niet voor aanvullende vergoeding in aanmerking. Onze dagbestedingslocatie bevindt zich buiten de gemeente Edam-Volendam en wordt tevens bezocht door cliënten uit omliggende gemeenten. In de overeenkomsten met deze gemeenten geldt een dagdeel van vier uur. Een afwijkende duur van 3,5 uur bemoeilijkt de gezamenlijke planning en organisatie van het vervoer en kan leiden tot extra kosten. Wij verzoeken u daarom de duur van een dagdeel in overeenstemming te brengen met de afspraken van omliggende gemeenten en vast te stellen op vier uur. Indien u niet met dit verzoek instemt, verzoeken wij u gemotiveerd toe te lichten waarom u vasthoudt aan een maximale duur van 3,5 uur.	Wij houden vast aan 3,5 uur per dagdeel omdat uit de praktijk blijkt dat cliënten maximaal deze tijd daadwerkelijk aanwezig zijn op de dagbestedingslocatie.
98	PVE; Algemene voorziening	Inwoner heeft geen Wmo indicatie/maatwerkvoorziening voor dagbesteding. Het betreft dagbesteding tot maximaal vier (4) dagdelen per week en waarbij de begeleiding zich richt op het behouden van vaardigheden. Vragen: a) Waarop is het maximum van vier dagdelen gebaseerd? b) Betekent dit dat ontwikkelgerichte dagbesteding uitsluitend toegankelijk is als maatwerkvoorziening met beschikking? c) Hoe stelt het BSL bij de lichte toets vast dat alleen behoud van vaardigheden nodig is? d) Hoe beoordeelt het BSL of vier dagdelen voldoende zijn en wanneer meer dagdelen passend zijn?	A) Ongeveer 80% van onze indicaties betreft 4 dagdelen per week of minder. Wij hebben de Algemene voorziening (AV) hierop ingericht zodat veel inwoners gebruik kunnen maken van de AV. .Indien er meer dagdelen nodig zijn, vinden wij dat een onderzoek nodig is. B) Dit klopt. C) De lichte toets wordt uitgevoerd door ervaren consulenten die dit kunnen beoordelen. D) Dit wordt beoordeelt aan de hand van de hulpvraag die de inwoners stelt en op basis van de lichte toets.
99	PVE AE 13	Aanbieder borgt dat de ondersteuning wordt geleverd met gekwalificeerd en bekwaam personeel, passend bij de behoeften en persoonskenmerken van de inwoner. Het werk- en denkniveau van het personeel moet worden aangetoond door middel van diploma's. Diploma's moeten op echtheid kunnen worden getoetst. Vraag a) Wat verstaat u precies onder het toetsen van diploma's op echtheid? Kunt u dit uitleggen? b) Aanbieder dient bij gunning de bewijsstukken op te leveren. Kunt u uitleggen om welke bewijsstukken dit precies gaat en welk moment u precies bedoelt met "bij gunning?" c) Dit staat niet genoemd in de inschrijvingsleidraad als aan te leveren documenten bij inschrijving en lijkt daarom tegenstrijdig. Kunt u dit uitleggen?	A) Een diploma wordt getoetst door te kijken naar de bron, de kenmerken van het document en de verificatie bij de uitgevende instelling. B) Het is geen bewijsstuk bij inschrijving maar documenten kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst worden opgevraagd. Het PvE (AE13) is hierop aangepast. C) Dat klopt, de Inschrijvingsleidraad (hoofdstuk 5) is hierop aangepast.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
100	Inschrijvingsleidraad; Aan te leveren documenten/bewijsmiddelen	Bij het verzoek tot deelname en de inschrijving moeten bewijsmiddelen voor geschiktheidseisen G1, G2 en Gn en selectiecriteria S1 en S2 worden aangeleverd. De inhoud van deze eisen en criteria is echter niet duidelijk, en staat niet beschreven in de documenten. Vragen: a) Welke bewijsmiddelen moeten worden aangeleverd en op welk moment? Kunt u daarbij ook een beschrijving geven wat er precies aangeleverd moet worden? b) Wat houden selectiecriteria S1 en S2 in en hoe worden deze toegepast binnen de Open House-procedure? c) Hoe verhouden deze selectiecriteria zich tot de bepaling dat iedere inschrijver wordt toegelaten die aan de procedurevoorschriften, uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en uitvoeringseisen voldoet?	Zie beantwoording vraag 2.
101	Inschrijvingsleidraad; 4.4.3 Groepsonderneming	Wanneer de opdrachtnemer die onderdeel is van een groep: verwacht u dat de moedermaatschappij garandeert dat zij schulden betaalt bij problemen tijdens de opdracht? Er moet dan een schriftelijke garantiestelling ingediend worden middels een verklaring van hoofdelijke aansprakelijkheid of een geldige 403-verklaring. Dit staat niet genoemd bij in te dienen stukken. Kunt u aangeven wanneer dit ingediend moet worden?	Deze dient direct bij inschrijving/aanmelding te worden ingediend. De Inschrijvingsleidraad (hoofdstuk 5) is aangepast.
102	Inschrijvingsleidraad: Stap 4: Afstemming contractvoorwaarden	Voorafgaand aan de definitieve gunning kan de gemeente een afstemmingsgesprek voeren bij vragen over onder meer de uitvoering, deskundigheid, naleving van eisen of bedrijfsvoering. Een niet succesvol gesprek kan leiden tot afwijzing. Vragen: a) Op basis van welke objectieve gegevens en criteria besluit u tot een afstemmingsgesprek en beoordeelt u of dit succesvol is doorlopen? b) Hoe verhoudt een mogelijke afwijzing na dit gesprek zich tot de bepaling dat iedere inschrijver wordt toegelaten die aan de procedurevoorschriften, uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en uitvoeringseisen voldoet?	A) Er wordt een afstemmingsgesprek georganiseerd als er bij de gemeente twijfels zijn over de daadwerkelijke invulling en uitvoering van de opdracht waarvoor is ingeschreven. Het is succesvol doorlopen als een aanbieder heeft aangetoond dat de invulling en uitvoering van de opdracht goed heeft doorgegrond. B) zie beantwoording A.
103	Inschrijving leidraad; 3.4 Geschiktheidseisen	Het is ons niet duidelijk welk bewijsmiddel en wanneer moet worden aangeleverd bij de genoemde geschiktheidseisen. Het betreft: a) Eisen m.b.t. financiële en economische draagkracht b) Aansprakelijkheidsverzekering	Zie beantwoording vraag 2.
104	Inschrijving leidraad; Toe- en uittreding deelnemers "Open House" toetredingsprocedure	Kunt u aangeven hoe vaak u gedurende de contractperiode de procedure openstelt voor toe- en uittreding. Is dit bijvoorbeeld jaarlijks?	Zie beantwoording vraag 3.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
105	Inschrijvingsleidraad; 2.5.5 Implementatie	De uitvoering van de implementatie dient direct na de definitieve gunning te zijn gestart zodat alle inwoners op 1 januari 2027 aanvang van de raamovereenkomst overgaan naar de nieuwe aanbieder. Vraag a) Volgens planning verwacht u de definitieve gunning op 19 oktober 2026. Hoe ziet u in de korte tijd (krap 2,5 maanden met daarin de decembermaand met feestdagen) voor zich dat de cliënten van latende partijen per 01-01-2027 ondergebracht zijn bij de gegunde partijen? U geeft hierin aan dat de gemeente de regie voert, maar de nieuwe partijen verantwoordelijk zijn voor het contact leggen met de latende partijen. U werkt nog aan een implementatieplan die u verwacht na gunning te kunnen delen met de gegunde aanbidders. b) Wij maken ons zorgen dat deze tijd te krap is voor een zorgvuldige overdracht van cliënten en dit juist ten koste gaat van de continuïteit. Wij vragen u om een plan B te bedenken waarin er meer tijd is voor een zorgvuldige overdracht en continuïteit voor de cliënten. Staat u hier voor open? Zo niet, kunt u uitleggen waarom niet?	A) De gemeente realiseert zich dat de planning vanwege omstandigheden een uitdaging vormt. We vertrouwen op de expertise van aanbieder en onze samenwerking om de voortgang en/of eventuele overgang van onze inwoners naar een nieuwe aanbieder zo soepel mogelijk te laten verlopen. B) Er is helaas geen ruimte voor een plan B aangezien onze huidige contracten per 1 januari 2027 verlopen. Er zijn geen rechtmatige verlengingsopties meer.
106	Inschrijvingsleidraad; 2.3 Toeleiding van inwoners naar voorzieningen	De BSL-consulent bepaalt samen met de inwoner welk product en welke omvang van ondersteuning nodig zijn. Vraag: Beschikt de BSL-consulent over voldoende expertise om de passende ondersteuning en omvang zelfstandig vast te stellen, of verwacht u hierbij inhoudelijke ondersteuning van aanbidders? Zo ja, kunt u de rolverdeling toelichten?	Onze consulenten beschikken over voldoende expertise om de ondersteuning en omvang zelfstandig vast te stellen.
107	Inschrijvingsleidraad; 2.3 Toeleiding van inwoners naar voorzieningen	Toegang tot algemene voorzieningen: De gemeente toetst (lichte toets) uitsluitend of de inwoner tot de doelgroep behoort. Bij toelating ontvangt de inwoner een verwijfsbrief en kiest zelf een aanbieder. De aanbieder maakt afspraken over de ondersteuning en vraagt de gemeente om een toewijzing; er volgt geen beschikking. Vraag: Hoe moeten aanbidders buiten Edam-Volendam aan cliënten uitleggen dat de toegang tot dagbesteding per woongemeente verschilt? In andere gemeenten is een beschikking vereist, terwijl voor inwoners van Edam-Volendam een lichte toets volstaat. Kunt u toelichten hoe aanbidders hiermee moeten omgaan?	De werkwijze van de gemeente wordt tijdens de lichte toets door de consulent van het Breed Sociaal Loket aan inwoner toegelicht. Met het inrichten van Algemene voorzieningen willen we de lasten voor inwoners, aanbidders en gemeenten beperken. Op dit moment is er ook geen regionale samenwerking op de Wmo contracten en worden deze per gemeente verschillend uitgevoerd.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
108	Inschrijvingsleidraad; 2.2.1 Ontwikkel tafels en ontwikkelagenda	Aanbieder levert per ontwikkeltafel een afvaardiging van minimaal één en maximaal twee deelnemers. Zij zijn beslissingsbevoegd en beschikken over voldoende kennis om gerichte input te leveren over het onderwerp. Het succes van de ontwikkeltafel is namelijk mede afhankelijk van de kennis en expertise van de deelnemer(s) aan de ontwikkeltafel; Gemeente en aanbieder committeren zich aan doelstellingen van de ontwikkelagenda, zijnde de transformatie en houdbaarheid van het stelsel en spelen gezamenlijk in op lokale, regionale en landelijke ontwikkelingen. Vragen: a) Welke tijdsinzet verwacht u per ontwikkeltafel en hoe verhoudt deze zich tot het aantal cliënten dat een aanbieder binnen een perceel ondersteunt? b) Hoe houdt u rekening met aanbieders die voor meerdere gemeenten werken en daar ook aan ontwikkel- en transformatietafels deelnemen? c) Hoe is deze tijdsinzet in de tarieven verwerkt?	Zie ook de beantwoording van vraag 27. A) Er is geen tijdsinzet vooraf te bepalen. Dit is afhankelijk van de zwaarte van het onderwerp. Niet alle ontwikkel tafels vragen dezelfde inzet en startmoment. We willen graag de expertise van de betrokken aanbieders meenemen in de ontwikkelingen. Dat staat los van het daadwerkelijk aantal cliënten. B) Dit betreft een lokale aanbesteding en vertrouwen op de deskundigheid van aanbieder om dit zelf vorm te geven. C) De verwachting en het uitgangspunt is dat hierbij medewerkers van de aanbieders aansluiten die vallen onder Overhead (en dus op die wijze zijn verdisconteerd in de tarieven) en niet het zorgverlenend personeel.
109	Inschrijvingsleidraad: 2.1.7 Omvang van de opdracht (peildatum 15-07-2026)	Begrijpen wij de omvang van de opdracht als volgt? Individuele begeleiding (IB): - Regulier: 88 - Specialistisch: 148 - Totaal: 236 Dagbesteding (DB): - Regulier: 48 - Regulier inclusief vervoer: 35 - Specialistisch: 2 - Specialistisch inclusief vervoer: 5 - Specialistisch inclusief rolstoelvervoer: 1 - Genoemd totaal: 72 Vragen: a) Kunt u vergelijkbare aantallen over een volledig jaar, bijvoorbeeld 2025, verstrekken? b) Hoe zijn deze aantallen verdeeld over de zes genoemde doelgroepen? c) Hoeveel cliënten ontvangen zorg van aanbieders binnen en buiten Edam-Volendam? d) Welke ontwikkeling verwacht u in het gebruik van geïndiceerde voorzieningen irt het waar mogelijk terugdringen van gebruik van geïndiceerde voorzieningen (inkoopdoelstelling).? Kunt u deze prognose delen, zodat aanbieders hun risico's en bedrijfsvoering kunnen beoordelen?	A) We hebben geen concrete cijfers beschikbaar maar we verwachten dat deze vergelijkbaar zijn. B) Wij werken niet met toewijzing o.b.v. en o.v.v. doelgroep en gaan hier ook niet mee werken. De doelgroepen zijn benoemd om te toetsen of het ondersteuningsaanbod dekkend is. C) Wij hebben deze cijfers helaas niet inzichtelijk. D) Door het inrichten van De Toegang verwachten wij dat er meer mogelijkheden ontstaan over de inzet van lichte begeleiding. Hier is geen prognose van beschikbaar.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
110	Inschrijvingsleidraad 2.2.1 Ontwikkeltafels en ontwikkelagenda: Ontwikkeltafel 3; eigen bijdrage algemene voorzieningen	De gemeente is voornemens om bij invoering van de inkomensafhankelijke eigen bijdrage (IVB) voor algemene voorzieningen de aanbieder verantwoordelijk te maken voor de inning en afdracht. Dit leidt onder meer tot extra werkzaamheden voor berekening, facturatie, administratie, debiteurenbeheer en klachtenafhandeling. Vragen: a) Waarom legt u deze gemeentelijke taak bij de aanbieder neer, wiens primaire taak het leveren van ondersteuning is? b) Hoe verhoudt deze lastenverzwaring zich tot de doelstelling om administratieve lasten te beperken? c) Wie draagt het financiële risico als een inwoner niet betaalt, terwijl de aanbieder de bijdrage wel moet afdragen? d) Hoe worden de extra werkzaamheden en risico's in de tarieven verwerkt? e) Wij verzoeken u de inning en afdracht bij de gemeente te beleggen en dit onderwerp van de ontwikkelagenda te schrappen. Indien u dit niet overneemt, kunt u uw keuze dan motiveren?	Zie beantwoording vraag 43 en 88.
111	PvE pag. 3 AE 19	Bij deze algemene eis stelt u dat ervaringsdeskundigen kunnen worden ingezet bij de uitvoering van de Wmo voorzieningen indien zijn aantoonbaar bekwaam zijn. Vraag 1) Is bij de tariefopbouw expliciet rekening gehouden met de inzet van ervaringsdeskundigen? Zo ja, kunt u aangeven hoe dit is verwerkt hoe de bijhorende kosten voor o.a. personele inzet, begeleidings- en opleidingskosten zijn verwerkt in de tariefopbouw? Vraag 2) Als dit niet zo is, hoe wordt dan geborgd dat wij de gevraagde inzet financieel verantwoord kunnen organiseren? Vraag 3) Indien dit niet zo is bestaat het risico dat de gevraagde kwaliteit van de inzet van ervaringsdeskundigen niet kostendekkend kan worden geleverd. Hoe wil de gemeente dat wij hiermee omgaan?	Ervaringsdeskundigen kunnen worden ingezet enkel en alleen indien deze voldoen aan de gestelde contractuele eisen en specifiek de functie-eisen. Daarmee is deze inzet verdisconteerd in de gehanteerde functiemix per product.
112	PvE pag. 22	U stelt: Als de inwoner hulp nodig heeft bij persoonlijke verzorging, ligt deze handeling in het verlengde van de begeleiding. Vraag) Kunt u hier aangegeven wat u hiermee bedoelt? Ziet de persoonlijke verzorging dan als onderdeel van de dagbesteding?	Indien inwoner hulp nodig heeft bij toiletgang verwachten we dat deze geboden wordt.
113	Inschrijvingsleidraad pag. 12	Door een lichte toets toe te voegen aan de algemene voorziening wordt o.i. deze niet meer vrij toegankelijk. Vraag) Kan het zo zijn dat u ondanks dat u meer algemene ondersteuning hier wil leveren en minder geïndiceerde ondersteuning dit er juist voor zorgt dat inwoners geen gebruik maken, dan wel niet in aanmerking komen voor de algemene voorziening omdat zij niet behoren tot de doelgroepen daardoor op een later moment met een zwaardere ondersteuningsvraag komen? Vraag) Ziet u ook een signalerende functie bij de algemene voorziening van inwoners die bijvoorbeeld zorgmijden? Indien ja, hoe wilt u hiermee omgaan? Kunnen algemene voorzieningen inwoners toeleiden naar geïndiceerde voorzieningen mocht dit toch noodzakelijk zijn?	Wij verwachten middels de Algemene voorziening (Av) juist op een eerder moment te kunnen ondersteunen en hopen daarmee de noodzaak tot maatwerk te kunnen voorkomen danwel uit te stellen. Daarbij hebben we de AV ingericht om lasten voor zowel inwoners als aanbieders en gemeente te beperken. Wij zien het verband niet tussen de signalerende functie binnen de AV en een zorgmijdende inwoner. Om toegang te krijgen tot een AV of maatwerkvoorziening moet inwoner zich ten aller tijden melden bij de gemeente. Met een lichte toets wordt de toegang beoordeeld. In het kader van op- en afschalen verwachten we wel een signalerende functie indien iemand reeds gebruikt maakt van een AV.
114	Inschrijvingsleidraad	U schrijft op pag. 12. : "de toegang tot de bovengenoemde algemene voorzieningen wordt op basis van een lichte toets gekeken of de inwoner past in de doelgroep" Vraag) Wat is leidend of de inwoner past in de doelgroep of dat er behoefte is aan een zekere mate van ondersteuning? Wat als de inwoner niet past bij de doelgroep? Kunt u dit toch wat nader specificeren, welke doelgroep bedoelt u nu precies? Is het niet passen binnen de doelgroep een criterium om geïndiceerde ondersteuning te ontvangen of hier anderszins een voorziening voor te treffen?	De lichte toets vindt plaats op basis van de Wmo doelgroep en niet de specifieke cliëntkenmerken/aandoening. Onder 2.1 en 4 van het PvE wordt de doelgroepen voor de Algemene voorzieningen Huishoudelijk ondersteuning en Dagbesteding benoemd. Indien een inwoner geen toegang krijgt tot de AV kan er door het Breed Sociaal Loket onderzoek worden gedaan naar een indicatie voor een maatwerkvoorziening.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
115	Inschrijvingsleidraad	Algemene voorzieningen: Begrijpen wij het goed dat cliënten/burgers alleen via het BSL naar algemene voorzieningen kunnen worden toegeleid? Kan een burger daar zelf niet rechtstreeks naartoe? Is het zo dat wanneer je als aanbieder een client/burger wilt attenderen/verwijzen naar een algemene voorziening dit altijd via het BSL moet gebeuren?	Klopt, verwijzing dient altijd via het Breed Sociaal Loket te gebeuren. Inwoner ontvangt na een lichte toets een verwijsbrief waarmee zij zich bij een aanbieder kan aanmelden.
116	Inschrijvingsleidraad	In hoofdstuk 5 wordt verwezen naar bewijsmiddelen behorende bij selectiecriteria S1 en S2. Wij hebben deze selectiecriteria echter niet kunnen terugvinden in de inschrijvingsleidraad. Daarnaast wordt in de leidraad aangegeven dat sprake is van een Open House-procedure. Bij een Open House-procedure worden aanbieders in beginsel toegelaten indien zij voldoen aan de gestelde eisen en is normaliter geen sprake van selectiecriteria op basis waarvan inschrijvers worden beoordeeld of gerangschikt. Kunt u verduidelijken wat de inhoud van selectiecriteria S1 en S2 is, op welke wijze deze worden beoordeeld, welke documenten hiervoor moeten worden ingediend en hoe deze selectiecriteria zich verhouden tot de beschreven Open House-procedure? Indien sprake is van een beoordeling of rangschikking van inschrijvers verzoeken wij u tevens aan te geven op basis van welke criteria deze plaatsvindt en waar deze criteria in de aanbestedingsstukken zijn opgenomen.	Zie beantwoording vraag 2.
117	Inschrijvingsleidraad	In hoofdstuk 5 "Aan te leveren documenten/bewijsmiddelen" wordt verwezen naar geschiktheidseisen G1, G2 en Gn. Deze geschiktheidseisen hebben wij niet als zodanig kunnen terugvinden in de inschrijvingsleidraad. Daarnaast lijkt een verschil te bestaan tussen de in paragraaf 3.4 genoemde geschiktheidseisen en de in hoofdstuk 5 opgenomen tabel, waarin onder meer de Gedragsverklaring Aanbesteden, het KvK-uittreksel, de verklaring betalingsgedrag van de Belastingdienst en de VOG als documenten worden genoemd die op verzoek van de opdrachtgever kunnen worden aangeleverd. Kunt u aangeven wat onder geschiktheidseisen G1, G2 en Gn wordt verstaan, welke bewijsmiddelen bij deze geschiktheidseisen horen, welke documenten verplicht bij inschrijving moeten worden ingediend, welke documenten uitsluitend op verzoek van de opdrachtgever hoeven te worden aangeleverd en of hoofdstuk 5 op dit punt nog wordt gecorrigeerd of aangevuld?	Zie beantwoording vraag 2.
118	Offerteleidraad, 2.1.2.	“Wat is een maatwerkvoorziening”, “daarnaast blijven we de producten ook als maatwerkvoorziening aanbieden voor de situaties waar de algemene voorziening niet voldoet.” Wanneer is dit het geval? Heeft u voorbeelden? We lazen dat het verschil tussen DB algemeen en basis zit in de intensiteit. DB basis biedt ook intensiteit 1 t/m 4 dagdelen. Wanneer wordt gekozen voor basis?	Wij streven ernaar zoveel mogelijk inwoners te kunnen ondersteunen via de Algemene voorziening (AV) omdat dit minder (administratieve) lasten meebrengt voor inwoner, aanbieder en gemeente. Indien de AV niet passend is kan door het Breed Sociaal Loket onderzoek worden gedaan naar of een maatwerkvoorziening passend is. Wij willen de mogelijkheid tot dagbesteding voor alle dagdelen openhouden omdat bijvoorbeeld bij kortdurende indicaties diepgaand onderzoek nodig kan zijn.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
119	Offerteleidraad, 2.2.1. Ontwikkelafels en ontwikkelagenda	Aanbieders worden geacht deel te nemen aan de ontwikkelafels en een beslissingsbevoegd persoon aan te laten schuiven. De tafels zijn 1 – 2 keer per jaar, afhankelijk van het onderwerp. Er zijn 6 thema's. Dat zijn 6 – 12 bijeenkomsten. Dit is, voor beslissingsbevoegde personen in onze organisatie een grote tijdsinvestering. Daarnaast zijn zij niet op elk onderwerp per sé de juiste persoon om aan te sluiten. Wij vragen gemeente om de tafels ruim van tevoren, bij voorkeur 6 maanden van tevoren te plannen en tijdig agenda's en voorbereiding te sturen zodat er voldoende voorbereid kan worden.	Wij streven altijd naar het tijdig delen van de uitnodiging/planning.
120	2.2.1. Ontwikkelafels en agenda, tafel 3 Eigen bijdrage	Gemeente vraagt aanbieders de eigen bijdrage te innen en uit te betalen aan de gemeente. Dit betekent voor aanbieders een grote administratieve lastenverzwaring. Terwijl juist de opzet is om lasten te verlichten.	Zie beantwoording vraag 43 en 88.
121	Programma van eisen	PvE, AE 11 VOG: vanwege administratieve lasten en kosten vragen wij de termijn te stellen op 5 i.p.v. 3 jaar. PvE IB 4 No show: het opbouwen van een vertrouwensband is altijd nodig. Een heel aantal van onze cliënten hebben veel tijd nodig om goed in zorg te komen/ ontvankelijk te worden voor ondersteuning. Hier liggen vele oorzaken aan ten grondslag. Ons verzoek is om, wanneer dit één van de doelen is, no show declarabel te maken.	Zie voor VOG beantwoording zie vraag 63. Voor de no-show zie beantwoording vraag 76.
122	Bijlage 4 contractmanagement, pag. 4 Rapportage	Gemeente vraagt clientaantallen aan aanbieder. Gemeente heeft deze aantallen zelf ook. Gezien de administratieve last verzoeken wij gemeente deze aantallen zelf op te halen uit het eigen systeem.	Wij gaan niet mee in dit verzoek.
123	in te dienen stukken	Wij constateren dat in TenderNed geen afzonderlijke geschiktheidseisen, selectiecriteria of vragen zijn opgenomen die moeten worden beantwoord. Kan de gemeente bevestigen dat de bij de inschrijving aan te leveren documenten en bewijsmiddelen (zoals genoemd in de leidraad en bijlagen) dienen te worden toegevoegd onder "Overige documenten" binnen de inschrijving in TenderNed?	Ja, bevestigd.
124	geschiktheidseisen G1 t/m Gn	Hoofdstuk 5 verwijst naar bewijsmiddelen behorende bij geschiktheidseisen G1 t/m Gn en selectiecriteria S1 en S2. Wij kunnen deze geschiktheidseisen en selectiecriteria echter niet terugvinden in de leidraad of het Programma van Eisen. Klopt onze interpretatie dat deze verwijzingen abusievelijk zijn opgenomen en dat er, anders dan de in de aanbestedingsstukken beschreven geschiktheidseisen en bewijsmiddelen, geen aanvullende geschiktheidseisen (G1 t/m Gn) of selectiecriteria (S1 en S2) van toepassing zijn?	Zie beantwoording vraag 2.
125	Bibob	Kan de gemeente het Bibob-vragenformulier gelijktijdig met de aanbestedingsstukken beschikbaar stellen? Gezien de omvang en doorlooptijd van een Bibob-uitvraag stelt dit aanbieders in de gelegenheid de benodigde informatie tijdig te verzamelen, zodat een eventuele uitvraag na inschrijving efficiënt en binnen de gestelde termijn kan worden afgehandeld.	Het Bibob-vragenformulier hoeft niet te worden ingediend bij het inschrijven/aanmelden. Dit geldt alleen op verzoek van de gemeente.
126	VOG	In paragraaf 3.4 van de leidraad staat dat VOG's bij inschrijving moeten worden overgelegd. In hoofdstuk 5 "Aan te leveren documenten/bewijsmiddelen" staat echter dat VOG's op verzoek worden aangeleverd. Kunt u bevestigen welke werkwijze van toepassing is?	Zie beantwoording vraag 8 en 51.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
127	Groepsgrootte dagbesteding plus	In de adviestarieven wordt uitgegaan van een maatwerkvoorziening dagbesteding plus, met een groepsgrootte van 7 (op één begeleider). Wij hebben maar een beperkt aantal cliënten uit Edam-Volendam, die vallen in een verplicht aantal van 1:5,5 (begeleider/cliënten). Dat betekent dat het tarief voor ons niet uit kan; gelet op de aantallen cliënten kunnen wij dat ook niet compenseren met een groep waarbij die verhouding leidt tot een gunstiger tarief. Feitelijk is het product dat wij aanbieden uit deze aanbesteding verdwenen – maar de cliënten zijn er natuurlijk nog steeds. Wij verzoeken u op dit onderdeel een specifiek tarief vast te stellen, waarbij rekening wordt gehouden met de begeleider/clientenratio. Als u daartoe niet overgaat, zullen wij niet inschrijven, omdat de opdracht dan verlieslatend wordt.	Er wordt geen apart tarief gesteld voor Dagbesteding met begeleiding 1:5,5. Dit wordt ook nergens verplicht zoals u veronderstelt.
128	Geen no-show meegenomen bij de dagbesteding	In de marktconsultatie heeft u gesteld dat er geen no-show is bij de dagbesteding. Wij hebben daarna aangeven dat er bij Odion een no-show is van 12 procent buiten onze invloed in de regio Edam-Volendam. In dezelfde marktconsultatie hebben andere organisaties ook no-show gegevens aangeleverd. Wij zien dat deze niet zijn meegenomen in de tarieven. 1: Kunt u de tarieven hierop aanpassen? 2: Of is u uitgangspunt planning is realisatie?	A) Wij blijven ons uitgangspunt met betrekking tot de no-show hanteren. Het uitgangspunt is dat er langdurige cliëntrelaties worden opgebouwd tussen aanbieder en inwoner waarbij er afspraken kunnen worden gemaakt over aanwezigheid en het in rekening brengen van de no-show kosten met de inwoner. In het geval dat er regelmatig no-show plaatsvindt binnen een casus, wordt er verzocht contact op te nemen met het BSL van de gemeente. B) Ons uitgangspunt is niet planning is realisatie, een planning is geen bewijs van uitvoering.
129	Bijlage 1	De bijlages beginnen bij bijlage 2. Waar is bijlage 1?	Bijlage 1 is het UEA
130	Product omschrijving	In de productbeschrijvingen Huishoudelijke ondersteuning worden taken genoemd zoals "zwaar/licht huishoudelijk werk", "wasverzorging" en "regie/AIV". Hoe wordt geborgd dat de verwachtingen van inwoners aansluiten bij het indicatienormenkader (HHM), om te voorkomen dat aanbieders geconfronteerd worden met buitenproportionele eisen die niet verdisconteerd zijn in de geïndiceerde minuten?	Het Breed Sociaal Loket stelt de indicatie op basis van het Normenkader HO 2025 en informeert de inwoner over de opbouw van de indicatie. Middels het iWmo301 bericht wordt deze opbouw ook met aanbieder gedeeld.
131	Edam	Binnen Perceel 2 valt Edam en Volendam. Is het toegestaan om bij inschrijving op Perceel 2 aan te geven dat de dienstverlening uitsluitend gericht wordt op inwoners uit Edam, of verplicht inschrijving op Perceel 2 de aanbieder tot het accepteren van alle toegewezen inwoners binnen het gehele gebied van Perceel 2 (zowel Edam als Volendam)?"	Inschrijving op perceel 2 verplicht aanbieder tot het accepteren van alle toegewezen inwoners binnen het gehele gebied zowel Edam als Volendam.
132	Personeel uit Purmerend	In het Programma van Eisen wordt veel nadruk gelegd op wijkgericht werken en afstemming met mantelzorgers/lokale netwerken. Stelt de gemeente specifieke eisen aan personeel binnen de gemeentegrenzen van Edam-Volendam, of volstaat inzet en aansturing van gekwalificeerd personeel vanuit omliggende gemeenten (zoals Purmerend)	Inzet en aansturing van gekwalificeerd personeel vanuit omliggende gemeenten volstaat.
133	Geschiktheidseisen en selectiecriteria's	In de inschrijvingsleidraad paragraaf 5 aan te leveren documenten/bewijsmiddelen staan bij punt 6 t/m 10 staan geschiktheidseisen en selectiecriteria's een geven met G1, G2, GN, S1 en S2. Het is voor ons niet duidelijk welke stukken dit zijn. Ook zijn ze niet zichtbaar om zodat wij ze kunnen in sturen op TenderNed. Wordt dit later nog opengezet? Kunt u aangeven welke stukken dit zijn en hoe wij deze stukken kunnen aanleveren?	Uploaden kan via "overige documenten" in TenderNed. Zie ook vraag 123.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
134	Bijlage 8	In de Nota van Inlichtingen van 14 augustus stelt de gemeente dat no-show niet in de tarieven wordt verdisconteerd, omdat deze kosten op de individuele cliënt kunnen worden verhaald. In de aanbestedingsdocumenten ontbreekt echter een nadere uitwerking van deze mogelijkheid. Kan de gemeente bevestigen dat aanbieders gerechtigd zijn kosten als gevolg van no-show bij cliënten in rekening te brengen en deze bevoegdheid, inclusief de voorwaarden en procedure, expliciet opnemen in de aanbestedingsdocumenten en/of overeenkomst?	Zie beantwoording vraag 76.
135	Inschrijvingsleidraad 2.2.1 Bullet 2	In hoeverre wordt bij het bepalen van het aantal deelnemers per ontwikkeltafel rekening gehouden met de omvang van de geleverde zorg en de en zorgproducten die een aanbieder levert?	Zie beantwoording vraag 108.
136	Inschrijvingsleidraad 4.3	eventueel digitaal ondertekend zijn met geschikte software: Kunt u aangeven welke u geschikt vindt?	De aanbestedende dienst schrijft geen specifieke merk of softwarepakket voor. Het staat inschrijvers vrij om software naar keuze te gebruiken (zoals Adobe Acrobat Pro/Reader, Digidentity, Evidos, of vergelijkbare platforms), mits de resulterende handtekening voldoet aan de wettelijke vereisten.
137	Reikwijdte gemeentelijke betrokkenheid bij de bedrijfsvoering	In de aanbestedingsstukken zijn diverse verplichtingen opgenomen over wijzigingen in de bedrijfsvoering van opdrachtnemer. Zo dient opdrachtnemer op grond van AE27 zes maanden vooraf te informeren over onder meer de opening of sluiting van locaties, andere opdrachten en wijzigingen in de organisatiestructuur, het bestuur of het management. Daarnaast is voor een wijziging van zeggenschap op grond van artikel 3.20.2 toestemming van opdrachtgever vereist en kan opdrachtgever ten aanzien van dagbesteding besluiten nieuwe locaties niet tot de raamovereenkomst toe te laten. Wij begrijpen het belang van opdrachtgever bij continuïteit, kwaliteit, integriteit en een dekkend zorglandschap. Tegelijkertijd is opdrachtnemer een zelfstandige onderneming die gedurende de looptijd van de raamovereenkomst in staat moet blijven reguliere bedrijfsmatige beslissingen te nemen en in te spelen op ontwikkelingen in de cliëntvraag, het personeel, de huisvesting en de markt. Kan opdrachtgever verduidelijken welk uitgangspunt zij hanteert ten aanzien van de zelfstandige bedrijfsvoering van opdrachtnemer? Kan opdrachtgever bevestigen dat bovengenoemde bepalingen uitsluitend zijn bedoeld om wijzigingen te beoordelen voor zover deze redelijkerwijs gevolgen kunnen hebben voor de uitvoering van de raamovereenkomst, de kwaliteit en continuïteit van ondersteuning, de integriteit of de beschikbaarheid van het gecontracteerde aanbod, en niet zijn bedoeld om opdrachtgever een algemene goedkeuringsbevoegdheid te geven ten aanzien van de bedrijfsvoering van opdrachtnemer?	De gemeente hanteert het uitgangspunt dat de aanbieder een zelfstandig onderneming blijft en eigen bedrijfsmatige beslissingen neemt. De gemeente bevestigt dat de genoemde bepalingen uitsluitend zijn bedoeld om de wijzigingen te beoordelen voor zover deze redelijkerwijs gevolgen kunnen hebben voor de uitvoering van de raamovereenkomst, de kwaliteit en continuïteit van ondersteuning, de integriteit of de beschikbaarheid van het gecontracteerde aanbod, en niet zijn bedoeld om opdrachtgever een algemene goedkeuringsbevoegdheid te geven ten aanzien van de bedrijfsvoering van opdrachtnemer.
138	Wijziging van zeggenschap: beoordelingscriteria en beslistermijn	Artikel 3.20.2 bepaalt dat opdrachtnemer voor een wijziging van zeggenschap toestemming van opdrachtgever moet vragen. Kan opdrachtgever aangeven op basis van welke objectieve criteria een dergelijk verzoek wordt beoordeeld, binnen welke termijn opdrachtgever hierover beslist en op welke gronden toestemming kan worden geweigerd? Kan opdrachtgever tevens bevestigen dat toestemming niet op onredelijke gronden zal worden	We gaan ervan uit dat de aanbieder bij wijziging van zeggenschap dit in het kader van transparantie meldt bij het contractmanagement van de gemeente. Dergelijk verzoek wordt beoordeeld op basis van de gevolgen voor de ondersteuning richting inwoners en het dekkend zorglandschap. Maar ook financiële continuïteit & solvabiliteit, kwaliteit en continuïteit van de zorgverlening, juridische en bestuurlijke integriteit en

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
139	Opening en toelating van nieuwe dagbestedingslocaties	In DB4 van het Programma van Eisen is opgenomen dat opdrachtgever nieuwe dagbestedingslocaties kan uitsluiten dan wel niet kan toelaten tot de raamovereenkomst. Kan opdrachtgever aangeven op basis van welke objectieve criteria een bestaande of nieuwe locatie wordt toegelaten of geweigerd en binnen welke termijn hierover wordt beslist? Kan opdrachtgever tevens bevestigen dat een nieuwe locatie die aantoonbaar voldoet aan alle inhoudelijke en kwalitatieve eisen die aan dagbestedingslocaties worden gesteld, in beginsel wordt toegelaten, tenzij opdrachtgever gemotiveerd kan aantonen dat toelating vanwege zwaarwegende redenen die rechtstreeks verband houden met de uitvoering van de opdracht niet mogelijk is? Indien ook andere factoren, zoals bestaande regionale capaciteit, spreiding van het aanbod of marktaandeel, een rol kunnen spelen bij toelating, kan opdrachtgever deze factoren en de wijze waarop zij worden gewogen expliciet benoemen?	Reeds gecontracteerde aanbieder kan een nieuwe locatie inschrijven. Bij de afweging worden de gestelde eisen voor Dagbesteding getoetst (hoofdstuk 4. PvE) en levering conform geldend bestemmingsplan. Bij positieve beoordeling wordt de nieuwe locatie/aanbieder toegelaten.
140	AE27: betekenis van "wezenlijke wijziging" en de termijn van zes maanden	AE27 schrijft voor dat opdrachtnemer opdrachtgever zes maanden vooraf informeert over wezenlijke wijzigingen in de bedrijfsvoering en noemt daarbij onder andere de opening of sluiting van locaties, andere opdrachten en wijzigingen in de organisatiestructuur, het bestuur of het management. Kan opdrachtgever verduidelijken wat onder een "wezenlijke wijziging" moet worden verstaan en bevestigen dat deze informatieplicht uitsluitend geldt voor wijzigingen die relevant kunnen zijn voor de uitvoering van de raamovereenkomst? Kan opdrachtgever daarbij voorbeelden geven van wijzigingen die wel en niet onder deze meldplicht vallen? Daarnaast kunnen bepaalde wijzigingen redelijkerwijs niet zes maanden vooraf worden voorzien, bijvoorbeeld het onverwachte vertrek van een bestuurder of manager, het onverwacht eindigen van een huurovereenkomst, calamiteiten of plotselinge wijzigingen in de cliëntvraag. Kan opdrachtgever bevestigen dat in dergelijke gevallen melding plaatsvindt zodra de wijziging redelijkerwijs voorzienbaar of bekend is en dat het niet naleven van de termijn van zes maanden in een dergelijke situatie niet als tekortkoming wordt aangemerkt?	De gemeente verwijst u naar eis AE27 voor voorbeelden. De gemeente kan bevestigen dat in dergelijke gevallen pas melding plaatsvindt zodra de wijziging (aantoonbaar) redelijkerwijs voorzien of bekend is. Een termijn van 6 maanden zal in een dergelijke situatie niet als tekortkoming worden aangemerkt.
141	AE27: informatieplicht over "andere opdrachten"	Onder AE27 worden ook "andere opdrachten" genoemd als voorbeeld van een wezenlijke wijziging in de bedrijfsvoering. Kan opdrachtgever verduidelijken wat hiermee wordt bedoeld? Is het de bedoeling dat een gecontracteerde aanbieder opdrachtgever vooraf informeert over het aangaan van overeenkomsten of opdrachten met andere gemeenten, zorgkantoren, zorgverzekeraars of andere opdrachtgevers? Zo ja, vanaf welke omvang, bij welk risico of onder welke omstandigheden geldt deze informatieplicht, welke informatie dient te worden verstrekt en wat is het doel van deze verplichting?	Als de wezenlijke wijziging het dekkend zorglandschap voor inwoners raakt, en de gemeente nadelig wordt benadeeld, geldt deze informatieplicht.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
142	DB5: betekenis van "officieel aangewezen als verblijfslocatie"	In eis DB5 van het Programma van Eisen is opgenomen dat de locatie waar dagbesteding wordt aangeboden officieel moet zijn aangewezen als verblijfslocatie voor het aanbieden van Wmo-dagbesteding. Kan opdrachtgever verduidelijken wat exact wordt bedoeld met "officieel aangewezen als verblijfslocatie"? Door welke instantie dient deze aanwijzing te zijn gedaan, op welke wettelijke of gemeentelijke grondslag berust deze aanwijzing en aan welke vergunning, bestemming, registratie of andere formele toestemming moet een aanbieder concreet voldoen? Kan opdrachtgever tevens aangeven welke bewijsstukken een aanbieder moet kunnen overleggen om aan DB5 te voldoen en of deze aanwijzing reeds bij inschrijving aanwezig moet zijn of uiterlijk bij de start van de dienstverlening op 1 januari 2027? Kan opdrachtgever ten slotte bevestigen of een locatie waarop het omgevingsplan en/of de benodigde gemeentelijke toestemming het gebruik voor maatschappelijke dienstverlening en dagbesteding toestaat, hiermee aan DB5 voldoet, of dat daarnaast nog een afzonderlijke formele aanwijzing als verblijfslocatie noodzakelijk is?	Het betreft geen officiële aanwijzing als dagbestedingslocatie. Eis DB5 is hierop aangepast. Aanbieder moet bij inschrijving of tijdens een tussentijds toetredingsmoment voldoen aan de gestelde eisen DB1 t/m DB13. Daarnaast moet de locatie conform het gemeentelijk bestemmingsplan/omgevingsplan toegestaan zijn.
143	Duur en minimale omvang van een dagdeel Dagbesteding	In het Programma van Eisen is opgenomen dat een dagdeel Dagbesteding maximaal 3,5 uur bedraagt, exclusief reistijd. Uit deze formulering blijkt niet welke minimale duur een dagdeel moet hebben om als volledig dagdeel te kwalificeren en te mogen worden gedeclareerd. Tijdens de marktconsultatie heeft opdrachtgever aangegeven dat één dagdeel minimaal 3 uur en maximaal 4 uur bedraagt en dat bij twee dagdelen op één dag sprake is van minimaal 7 en maximaal 8 uur. Daarbij is toegelicht dat 3,5 uur het gemiddelde is dat voor de tariefopbouw wordt gehanteerd. Kan opdrachtgever verduidelijken welke systematiek in de definitieve aanbesteding geldt? Is 3,5 uur de maximale feitelijke duur van een dagdeel, of betreft 3,5 uur een normatieve rekenwaarde voor de tariefopbouw? Geldt voor een declarabel dagdeel een minimale aanwezigheidsduur en zo ja, hoeveel uur bedraagt deze? Kan bijvoorbeeld een dagbestedingsprogramma van 3 uur als één volledig dagdeel worden geleverd en gedeclareerd en geldt dit ook voor een kortere duur, bijvoorbeeld 2 of 2,5 uur? Welke minimale en maximale aanwezigheidsduur geldt wanneer een inwoner op één dag twee dagdelen Dagbesteding ontvangt? Kan opdrachtgever tevens toelichten hoe de in het definitieve Programma van Eisen opgenomen maximale duur van 3,5 uur zich verhoudt tot de eerdere toelichting tijdens de marktconsultatie, waarin een bandbreedte van 3 tot 4 uur per dagdeel en 7 tot 8 uur bij twee dagdelen werd genoemd?	Het uitgangspunt dat 3,5 uur een dagdeel betreft betekent dat een dagdeel bestaat uit 3,5 uur direct cliëntgebonden tijd (en dus dagbesteding aan de cliënt). Het uitgangspunt is dus dat er gemiddeld 3,5 uur wordt geleverd aan iedere cliënt. Hierbij hanteert de gemeente een bandbreedte van 3 tot 4 uur passend bij de zorgbehoefte van de cliënt. Hierbij is een lagere aantal uren niet toegestaan en mag dit niet worden gedeclareerd. Een aanbieder is wel vrij om meer dagdelen per dag aan zorg te bieden aan de cliënt indien dit passend is bij de zorgbehoefte van de cliënt en passend is bij de uitgangspunten van de gemeente m.b.t. aantal uur per dagdeel.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
144	No-show en het in rekening brengen bij de inwoner	In ADBB 10 is bepaald dat wanneer door geplande dan wel ongeplande afwezigheid van de inwoner de ondersteuning niet kan worden geleverd, deze inzet niet kan worden gedeclareerd. Vervolgens is opgenomen dat aanbieder en inwoner afspraken kunnen maken over aanwezigheid en het in rekening brengen van no-show bij de inwoner. Een vergelijkbare bepaling is opgenomen bij de overige betreffende vormen van begeleiding en dagbesteding. Kan opdrachtgever bevestigen dat hiermee het volgende onderscheid wordt bedoeld: niet-geleverde ondersteuning als gevolg van afwezigheid mag niet bij de gemeente worden gedeclareerd, maar bij een no-show mag de aanbieder, indien hierover vooraf afspraken met de inwoner zijn gemaakt, wel rechtstreeks een no-showvergoeding bij de inwoner in rekening brengen? Indien dit inderdaad is toegestaan, kan opdrachtgever verduidelijken onder welke voorwaarden dit mag? Wij verzoeken daarbij in ieder geval aan te geven of dit uitsluitend geldt voor no-show zoals gedefinieerd in de definitielijst, namelijk het zonder bericht wegblijven bij een geplande afspraak, welke afzegtermijn eventueel wordt gehanteerd, of er voorwaarden of een maximum gelden voor de hoogte van de vergoeding en op welke wijze deze afspraak met de inwoner moet worden vastgelegd. Kan opdrachtgever tevens verduidelijken hoe een dergelijke no-showvergoeding zich verhoudt tot de wettelijke eigen bijdrage en tot bepalingen bij andere producten waarin is opgenomen dat geen no-shows in rekening kunnen worden gebracht?	Zie beantwoording vraag 15.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
145	VD3: certificering chauffeurs en verwerking in het vervoertarief	In VD3 is opgenomen dat iedere chauffeur minimaal in het bezit moet zijn van een certificaat voor levensreddend handelen en reanimatie, afgegeven door een algemeen in de personenvervoerbranche erkend opleidingsinstituut. Indien de chauffeur hierover niet beschikt, dient iemand mee te rijden die wel over dit certificaat beschikt. Deze eis geldt eveneens voor vrijwillige chauffeurs. Kan opdrachtgever toelichten op welke risicoanalyse, wettelijke verplichting, branchevereiste of andere inhoudelijke onderbouwing deze specifieke certificeringseis is gebaseerd? Daarnaast constateren wij dat deze specifieke certificeringseis voor chauffeurs niet was opgenomen in de productbeschrijving voor vervoer die ten grondslag lag aan de marktconsultatie en het tariefonderzoek. In die productbeschrijving was reeds opgenomen dat vervoer door de aanbieder zelf, via vrijwilligers of via een andere organisatie kon worden uitgevoerd, maar was geen verplichting opgenomen dat alle chauffeurs over een certificaat levensreddend handelen en reanimatie moesten beschikken. In het algemene tariefmodel is wel een tegemoetkoming voor opleidings- en certificaatkosten opgenomen. Kan opdrachtgever daarom inzichtelijk maken of en op welke wijze bij de specifieke vervoertarieven rekening is gehouden met de kosten die rechtstreeks voortvloeien uit de nieuwe eis van VD3? Deze eis betekent immers dat aanbieders die eigen vervoer organiseren zowel betaalde chauffeurs als vrijwillige chauffeurs moeten laten opleiden en gecertificeerd moeten houden. Het gaat daarbij niet alleen om de kosten van de initiële opleiding, maar ook om eventuele herhalingsopleidingen, certificeringskosten, tijdsbesteding van betaalde medewerkers, organisatiekosten en de praktische belasting die ontstaat bij het opleiden en inzetbaar houden van vrijwillige chauffeurs. Indien deze specifieke verplichting ten tijde van het tariefonderzoek nog geen onderdeel was van de uitgangspunten waarop de vervoertarieven zijn berekend, kan opdrachtgever toelichten hoe zij heeft vastgesteld dat de definitieve vervoertarieven, inclusief deze aanvullende verplichting, nog steeds als reëel kunnen worden beschouwd? Is opdrachtgever in dat geval bereid het tariefonderzoek hierop aan te vullen en de vervoertarieven zo nodig aan te passen? Kan opdrachtgever daarnaast aangeven of een geldig BHV-, EHBO- of reanimatiecertificaat als	Eis VD3 is aangepast in het PvE, zie beantwoording vraag 28. Deze eis is inderdaad niet besproken tijdens de marktconsultatie, daar zijn alleen de productbeschrijvingen gedeeld. De eisen zijn gedeeld bij publicatie van de aanbesteding. De eisen zijn in lijn met de NzA richtlijnen en zijn daarmee in de tarieven verdisconteerd.
146	Implementatieplan pas beschikbaar na gunning	de Contractmanagementbijlage staat dat het implementatieplan momenteel nog wordt opgesteld en pas na definitieve vaststelling met gegunde aanbieders wordt gedeeld. Tegelijkertijd wordt van aanbieders verlangd dat zij actief meewerken aan de implementatie en de gevraagde gegevens aanleveren. Kan opdrachtgever bevestigen dat het nog op te stellen implementatieplan uitsluitend een praktische uitwerking vormt van reeds in de aanbestedingsdocumenten vastgelegde verplichtingen en geen nieuwe materiële eisen, aanvullende kwaliteitsverplichtingen, ICT-verplichtingen of substantiële administratieve lasten aan opdrachtnemers kan opleggen? Indien tijdens de implementatie toch aanvullende verplichtingen noodzakelijk blijken, kan opdrachtgever aangeven hoe deze worden beoordeeld op proportionaliteit en financiële gevolgen voor aanbieders?	Het nog op te stellen implementatieplan bevat uitsluitend een praktische uitwerking van de reeds in de aanbestedingsdocumenten vastgestelde verplichtingen. Er worden geen nieuwe materiële eisen, aanvullende kwaliteitsverplichtingen, ICT-verplichtingen of substantiële administratieve lasten opgelegd.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
147	Inning eigen bijdrage voor Algemene Voorzieningen	In de Contractmanagementbijlage is opgenomen dat opdrachtgever voornemens is om bij invoering van de inkomensafhankelijke eigen bijdrage de eigen bijdrage voor Algemene Voorzieningen door de aanbieder te laten innen en vervolgens aan de gemeente te laten afdragen. Kan opdrachtgever verduidelijken wie in dat scenario het debiteuren- en incassorisico draagt indien een inwoner de bijdrage niet of niet tijdig betaalt? Kan opdrachtgever bevestigen dat de aanbieder niet gehouden zal zijn bedragen aan de gemeente af te dragen die feitelijk niet bij de inwoner zijn geïnd? Worden de aanvullende administratieve kosten voor facturatie, inning, herinneringen, eventuele restituties, verwerking en financiële verantwoording afzonderlijk vergoed of wordt bij invoering opnieuw beoordeeld of de tarieven nog reëel zijn?	Zie beantwoording vraag 43.
148	Bijlage 5 Administratie protocol 2.2	We maken het regelmatig mee, dat gemeente achterstanden hebben bij het verstrekken van de verlengingen en nieuwe toewijzingen. Zij verstrekken dan een bericht op basis waarvan wij dan de zorg continueren, zodat client geen dupe wordt van administratieve lasten. Worden de toewijzingen dan wel aansluitend afgegeven? En mag een aanbieder op basis van een mail/bericht vanuit WMO consulent de zorg dan ongewijzigd voort zetten?	Indien er niet voor het aflopen van de indicatie verlengd kan worden, zal het Breed Sociaal Loket toestemming geven voor doorlevering. Tot het moment dat het heronderzoek is afgerond.
149	Bijlage 3 Raamovereenkomst 1.4	Artikel 1.4.1 wijzigingsmogelijkheid 3 bepaalt dat Opdrachtgever nadere uitvoeringsvoorwaarden kan stellen ten aanzien van budgetplafonds. Kan Opdrachtgever deze voorwaarden vooraf publiceren dan wel limitatief beschrijven, zodat inschrijvers hiermee rekening kunnen houden bij hun mogelijke inschrijving?	Deze voorwaarden kunnen niet vooraf worden gepubliceerd of beschreven. Zie beantwoording vraag 13.
150	Bijlage 3 Raamovereenkomst	"Artikel 1.4.1 wijzigingsmogelijkheid 3 bepaalt dat Opdrachtnemer binnen zes maanden na kennisgeving van het budgetplafond een aangepast zorgplan per cliënt dient in te dienen dat binnen de nieuwe financiële kaders past. Kan Opdrachtgever toelichten: 1. Hoe deze bepaling zich verhoudt tot de individuele Wmo-beschikking van de cliënt; 2. Wie verantwoordelijk is voor herindicatie of wijziging van de beschikking; 3. Of Opdrachtnemer gehouden is ondersteuning te verminderen indien de geldende beschikking daarvoor geen ruimte biedt?"	Indien de wijzigingsmogelijkheid wordt toegepast, maken aanbieder en gemeente hierover nadere afspraken.
151	Bijlage 3 Raamovereenkomst 1.4.1	Klopt het dat Opdrachtgever op grond van artikel 1.4.1, wijzigingsmogelijkheid 3, eenzijdig een bestedingsruimte kan invoeren, terwijl Opdrachtnemer deze wijziging uitsluitend kan weigeren door de overeenkomst op te zeggen conform artikel 1.4.2?	Ja, dit klopt.
152	Bijlage 3 Raamovereenkomst 1.5.7	"De Wmo kent een compensatieplicht richting inwoners. Het bereiken van een contractuele bestedingsruimte mag niet leiden tot het niet vergoeden van reeds rechtmatig toegewezen ondersteuning. Artikel 1.5.7 bepaalt dat zonder schriftelijke aanpassing van de bestedingsruimte de Opdrachtgever geen maatschappelijke ondersteuning boven de bestedingsruimte betaalt. Kan Opdrachtgever bevestigen dat reeds afgegeven Wmo-beschikkingen en rechtmatig toegewezen ondersteuning volledig worden vergoed, ook indien de bestedingsruimte wordt bereikt of overschreden?"	Zie beantwoording vraag 13.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
153	Bijlage 3 Raamovereenkomst 4/1.5	"In de wijzigingsmogelijkheid 3 en artikel 1.5 over het invoeren van een bestedingsruimte wordt gesteld dat de zorgaanbieder binnen zes maanden na kennisgeving een aangepast zorgplan moet indienen dat binnen de nieuwe financiële kaders past. Kunt u toelichten hoe van de zorgaanbieder verwacht wordt om zorginhoudelijke keuzes te maken binnen een door de gemeente opgelegd budgetplafond, terwijl de aanbieder geen invloed heeft op de hoogte van dit plafond of de toewijzing van middelen per cliënt? Daarnaast vernemen wij graag: of de gemeente bij het opstellen van het aangepaste zorgplan inhoudelijke kaders of richtlijnen aanlevert; hoe de gemeente de continuïteit en kwaliteit van zorg voor cliënten borgt binnen deze financiële kaders; en of de zienswijze van de aanbieder daadwerkelijk kan leiden tot aanpassing van het voorgenomen besluit."	Zie beantwoording vraag 13.
154	PVE met productbeschrijvingen AHO6	U schrijft dat aanbieder jaarlijks beoordeelt in een evaluatiemoment of de inwoner nog voldoet aan de criteria voor een algemene voorziening Dagbesteding Basis. Echter gaat het hier over de eisen voor de algemene voorziening huishoudelijke ondersteuning. Is deze eis niet van toepassing voor de huishoudelijke ondersteuning?	Deze eis is ook van toepassing voor de Huishoudelijke ondersteuning. Is aangepast in het PVE (AHO6).
155	PVE met productbeschrijvingen 2.1	Er is in het iWmo berichtenverkeer geen eenheid voor "per twee weken". Hoe worden toewijzingen voor de algemene voorziening afgegeven? Is dat in X uur per traject of 1 uur en 15 minuten per week?	Dit wordt afgegeven als 1 uur en 15 minuten per week.
156	PVE met productbeschrijvingen HO7	Geldt de eigen bijdrage voor zowel algemene voorziening als maatwerkvoorziening?	Ja, dat klopt.
157	PVE met productbeschrijvingen HO6	Wat als no-show vaker voorkomt bij een client. Hoe en waar dienen we dit te melden?	Bij het Breed Sociaal Loket van de gemeente.
158	PVE met productbeschrijvingen HO6	Als aanbieder doen wij ons best om onze cliënten van hulp te voorzien, maar als onze medewerker aan de deur staat en cliënt is niet thuis, zullen wij onze medewerker toch moeten betalen. Wat is de reden dat no-show niet is meegenomen in het tarief en ook niet in rekening mag worden gebracht? Graag ontvangen wij een gemotiveerd antwoord.	Zie beantwoording vraag 128.
159	PVE met productbeschrijvingen E 26	Dient aanbieder ook te melden als er in overleg met de cliënt later dan de gestelde termijn van 6 weken wordt gestart?	Ja, dit klopt.
160	PVE met productbeschrijvingen E 26	Hoe dient aanbieder kenbaar te maken, dat het niet mogelijk is om binnen 6 weken te starten?	Melden bij de Frontoffice Wmo van de gemeente.
161	PVE met productbeschrijvingen MHO4	In MHO3 wordt vermeld dat kortdurende zorg voor minderjarige kinderen onderdeel kan zijn van de maatwerkvoorziening. Kan de gemeente nader specificeren welke activiteiten hieronder worden verstaan, wat de maximale omvang hiervan is en onder welke omstandigheden deze ondersteuning wordt ingezet?	Deze informatie is vrij toegankelijk te vinden in het Normenkader HO Factum 2025.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
162	Administratieprotocol 2.13	"In de beschrijving van de algemene voorziening is opgenomen dat de aanbieder start met de ondersteuning nadat een opdracht tot levering (iWmo301) van de gemeente is ontvangen. In paragraaf 2.1 staat echter dat een verzoek om toewijzing (iWmo315) bij voorkeur vóór de start van de zorg, maar uiterlijk binnen één maand na de start van de zorg mag worden ingediend. Kunt u het beoogde proces nader toelichten? In het bijzonder vernemen wij graag: - Of de ondersteuning mag aanvangen voordat een iWmo301 is ontvangen; - Op welk moment de identiteitscontrole dient plaats te vinden; - Op welk moment de intake dient plaats te vinden; - Of de identiteitscontrole en intake gecombineerd kunnen worden in één contactmoment. Op basis van de huidige tekst is voor ons niet geheel duidelijk in welke volgorde deze processtappen doorlopen dienen te worden."	De beschrijving is ter verduidelijking aangepast in het Administratieprotocol. De ondersteuning vangt bij voorkeur aan nadat het iWmo301 is ontvangen. De intake vindt in principe plaats na het iWmo301 bericht. De ID controle kan tijdens deze intake in een contactmoment plaatsvinden.
163	Inschrijfleidraad 2.4.207	In de inschrijfleidraad wordt verwezen naar bijlage 8 "het Tarievenblad". Deze bijlage kan ik niet vinden tussen de overige aanbestedingsstukken. Wilt u deze bijlage nog delen? En is het mogelijk om hier na deze NVI nog vragen over te stellen, aangezien dit niet in deze NVI mogelijk is.	De naamgeving is niet juist. Tarievenblad moet zijn: Rapportage tarievenonderzoek (bijlage 8). Dit is aangepast in de Inschrijvingsleidraad. Bijlage 8 is een reeds eerder gepubliceerd document.
164	Bijlage 4 Contractmanagementimplementatiefase	Aangezien alle huidige cliënten beschikken over een bestaande indicatie huishoudelijke ondersteuning die is afgegeven op basis van een individuele beoordeling vanuit het BSL, verzoeken wij te bevestigen dat deze cliënten bij aanvang van de nieuwe overeenkomst zullen overgaan naar een maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning,	Ja, dit klopt. Vooralsnog worden alleen nieuwe cliënten naar de Algemene voorziening verwezen.
165	PVE met productbeschrijvingen HO6	In het PVE wordt beschreven dat de aanbieder periodiek beoordeelt of een inwoner nog voldoet aan de criteria van de algemene voorziening. Wij vragen ons af hoe deze verantwoordelijkheid zich verhoudt tot de rol van het BSL, dat verantwoordelijk is voor de toegangsbeoordeling. Kan de gemeente toelichten waarom deze beoordeling bij de aanbieder wordt belegd en op welke wijze de gemeente hierbij wordt betrokken?	De rol van het Breed Sociaal Loket ligt bij de eerste toeleiding naar de Algemene voorziening (AV). Indien inwoner gebruikt maakt van de AV wordt aan aanbieder gevraagd periodiek te beoordelen of inwoner nog voldoet aan de criteria. We hebben de AV ingericht om lasten voor zowel inwoners als aanbieder en gemeente te beperken. Bij de AV vervalt de verplichting tot het leveren van zorgplannen en evaluaties. De periodieke beoordeling is minimaal en te vinden onder 2.1 en 4 van de Inschrijvingseidraad.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
166	PVE met productbeschrijvingen 2.1.17	"De gemeente voert een lichte toets uit om te bepalen of een inwoner in aanmerking komt voor de algemene voorziening Huishoudelijke ondersteuning. Kunt u nader toelichten welke onderwerpen en beoordelingscriteria onderdeel uitmaken van deze lichte toets? In het bijzonder vernemen wij graag op welke wijze eventuele veiligheids- en risicofactoren in de thuissituatie worden geïnventariseerd en gedeeld met de aanbieder. Aanbieders zijn verantwoordelijk voor een veilige en verantwoorde inzet van medewerkers bij inwoners thuis. Om deze verantwoordelijkheid goed te kunnen invullen, ontvangen wij graag inzicht in welke informatie uit de lichte toets beschikbaar wordt gesteld aan de aanbieder en hoe wordt omgegaan met situaties waarin sprake kan zijn van veiligheidsrisico's, complexe thuissituaties of andere omstandigheden die van invloed zijn op de inzet van ondersteuning."	De criteria voor de lichte toets zijn te vinden onder 2.1 van het PvE. Indien er sprake is van veiligheids-, risicofactoren en complexe thuissituaties wordt inwoner niet verwezen naar de Algemene voorziening en wordt het reguliere traject voor een maatwerkvoorziening in werking gezet. Indien de aanbieder bij de intake naar een Algemene voorziening dergelijke situaties signaleert wordt verzocht om contact op te nemen met het Breed Sociaal Loket.
167	PVE met productbeschrijvingen 2.1.17	"Gemeente stuurt na een lichte toets client met een verwijsbrief naar aanbieder, aanbieder verstuurt een verzoek om toewijzing naar gemeente. Dit brengt voor de client en aanbieder extra administratieve last met zich mee en creëert een langere doorlooptijd daar aanbieder niet volledig alle gegevens heeft en dit dient uit te vragen bij client. is gemeente bereid deze werkwijze aan te passen naar dat gemeente na toekenning de aanbieder een 301 bericht ontvangt met de info bendoigd voor de inzet van de huishoudelijke hulp "	Wij zien geen reden om de werkwijze aan te passen. De verwijsbrief bevat alle informatie die nodig is om de intake te kunnen plannen. De uitvoering van de ondersteuning wordt niet individueel bepaald maar is middels een basiscategorie vormgegeven, zie beantwoording vraag 170.
168	PVE met productbeschrijvingen 2.1.17	Kan de gemeente de declaratie periode verduidelijkt worden, welke mogelijkheden heeft de aanbieder in het verschuiven / inhalen van gemiste uren.	Er wordt verwacht dat aanbieder de daadwerkelijk ingezette uren per maand declareert op basis van de gestelde indicatie.
169	Inschrijfleidraad 2.1.17	Kunt u toelichten wat de aan te leveren documenten/bewijsmiddelen 6 t/m 10 inhouden?	Zie beantwoording vraag 2.
170	PVE met productbeschrijvingen 2.1.17	Kunt u toelichten waarom voor de algemene voorziening een maximum van 150 minuten per twee weken wordt gehanteerd, terwijl het HHM-normenkader primair is ontwikkeld als onderbouwing voor maatwerkbepaling en niet lijkt uit te gaan van een generieke maximale tijdsnorm voor alle inwoners binnen een voorziening?	De Algemene voorziening (Av) is geen maatwerkvoorziening. Wij verwachten dat een grote groep inwoners geholpen is met de ondersteuning die vanuit deze voorziening geboden wordt. Om een duidelijk kader te creëren hebben wij het gebaseerd een optie in het Normenkader HO 2025. Daarin wordt op pagina 25 een basiscategorie benoemd met een tijdsnorm van 150 minuten per 2 weken. Wij hanteren dit als uitgangspunt voor de AV HO. We hebben de AV ingericht om lasten voor zowel inwoners als aanbieders en gemeente te beperken. Mocht de AV niet passend zijn blijft de maatwerkvoorziening beschikbaar.
171	PVE met productbeschrijvingen 2.1.17	"U geeft aan dat het uitgangspunt voor passende inzet maximaal 150 minuten per twee weken bedraagt en dat dit is gebaseerd op het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2025 van HHM. Kunt u aangeven op welke passages of uitgangspunten uit het HHM-normenkader deze maximale inzet is gebaseerd? "	Zie beantwoording vraag 170.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
172	PVE met productbeschrijvingen HO29	De ondersteuning binnen Huishoudelijke Ondersteuning wordt in de praktijk gepland in betekenisvolle tijdsblokken. Een indicatie van bijvoorbeeld 185 of 190 minuten per week laat zich moeilijk vertalen naar een efficiënte en werkbare planning. Kan de gemeente overwegen indicaties af te geven in kwartieren in plaats van blokken van vijf minuten, zodat de indicatie beter aansluit bij de uitvoeringspraktijk en de feitelijke inzet van medewerkers?	Wij blijven het Normenkader HO 2025 als uitgangspunt aanhouden waarbij wij ervoor kiezen dat indicaties worden afgerond naar 5 minuten.
173	PVE met productbeschrijvingen HO68	U benoemt hier dat de aanbieder jaarlijks beoordeelt of de inwoner nog voldoet aan de criteria voor een algemene voorziening Dagbesteding Basis. Kunt u dit aanpassen naar Algemene voorziening Huishoudelijke ondersteuning?	Ja, dit betreft een tekstfout, wordt aangepast in het PvE.
174	PVE met productbeschrijvingen HO6/IB4	"Ten aanzien van de bepaling dat no-shows niet declarabel zijn constateren wij dat het financiële risico volledig bij de aanbieder wordt gelegd. De ondersteuning richt zich onder andere op inwoners met ouderdomsproblematiek (zoals dementie), matige tot zware problematiek, beperkt ziekte-inzicht en zorgmijdend gedrag. Juist voor deze doelgroep zijn afzeggingen en het niet verschijnen op afspraken vaak onderdeel van de ondersteuningsproblematiek. Kan de gemeente onderbouwen waarom deze risico's volledig bij de aanbieder worden belegd? Acht de gemeente het wenselijk dat aanbieders hierdoor een groter financieel risico lopen naarmate zij meer inwoners met complexe problematiek begeleiden? Hoe verhoudt deze bepaling zich tot het uitgangspunt van passende ondersteuning voor de meest kwetsbare inwoners en het voorkomen van risicoselectie door aanbieders?"	Zie beantwoording vraag 128. Hiermee beleggen wij het risico zeker niet volledig bij aanbieder maar willen wij bij structurele no-show gezamenlijk zoeken naar een oplossing.
175	PVE met productbeschrijvingen HO67	Kan de gemeente nader definiëren wat zij onder een no-show verstaat?	Het zonder bericht wegblijven van een cliënt bij een geplande afspraak met een aanbieder of gemeentelijke instantie.
176	PVE met productbeschrijvingen E13	U verwijst bij deze eis naar punt HO-10 voor de huishoudelijke ondersteuning. Echter is er geen HO-10 opgenomen. HO 8 beschrijft de basiseisen voor medewerkers Huishoudelijke Ondersteuning, waaronder voldoende kennis en vaardigheden, beheersing van de Nederlandse taal en het zelfstandig kunnen uitvoeren van de werkzaamheden. Kan de gemeente verduidelijken welke bewijsstukken zij accepteert om aan te tonen dat medewerkers aan deze eisen voldoen?	Zie beantwoording vraag 44.
177	PVE met productbeschrijvingen E20	Deze gevraagde documenten in eis AE20 bevatten (bijzondere) persoonsgegevens, BSN-nummers en privacygevoelige informatie. Het integraal en ongecensureerd overdragen van deze documenten schuurt met de AVG-principes van dataminimalisatie en doelbinding. Is de gemeente bereid deze eis aan te passen naar een proportionalere controlemethode, zoals een controle ter inzage (op locatie) of het aanleveren van gecensureerde/gepseudonimiseerde documenten?	Deze gegevens worden alleen in uitzonderlijke situaties opgevraagd, bijvoorbeeld bij ernstige en zorgwekkende signalen over medewerkers of de ingezette ondersteuning. Indien deze situatie zich voordoet zal de gemeente in overleg treden met aanbieder over hoe de gegevens kunnen worden aangeleverd in het kader van de AVG. We komen deels aan uw verzoek tegemoet door de eerste en de vierde bullet in eis AE20 te laten vervallen. De ander bullets blijven van toepassing omdat dit de directe ondersteuning van de inwoner kan raken.
178	PVE met productbeschrijvingen E20	U verplicht aanbieders om binnen tien werkdagen uitgebreide personeels-, rooster- en cliëntgegevens aan te leveren. Kan de gemeente toelichten hoe deze uitvraag zich verhoudt tot het proportionaliteitsbeginsel en de AVG en welke waarborgen worden getroffen om de administratieve belasting voor aanbieders te beperken?	Zie beantwoording vraag 177.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
179	PVE met productbeschrijvingen AE20	In AE20 wordt gevraagd om personeelslijsten met volledige namen, geboortedata, arbeidsovereenkomsten, diploma's etc. Kunt u verduidelijken op basis van welke grondslag deze gegevens zullen worden opgevraagd en hoe wordt geborgd dat uitsluitend proportionele gegevens worden gedeeld conform de AVG?	Zie beantwoording vraag 177.
180	Algemeen	"Een deel van de door inschrijvers te stellen vragen zal naar verwachting betrekking hebben op de uitleg en toepassing van eisen, productbeschrijvingen en contractvoorwaarden. De beantwoording daarvan kan leiden tot nieuwe inzichten of nadere verduidelijkingsbehoeften. Nu de aanbestedingsplanning slechts voorziet in één vragenronde, bestaat het risico dat relevante onduidelijkheden niet voorafgaand aan inschrijving kunnen worden opgehelderd. Wij verzoeken de gemeente daarom een tweede Nota van Inlichtingen mogelijk te maken, zodat inschrijvers vervolgvragen kunnen stellen naar aanleiding van de beantwoording van de eerste Nota van Inlichtingen."	Zie beantwoording vraag 32
181	PVE met productbeschrijvingen AE12	U eist dat alle leden van de Raad van Toezicht beschikken over een VOG die iedere drie jaar wordt vernieuwd. Kan de gemeente toelichten op basis van welke risicoanalyse en proportionaliteitsafweging deze eis wordt gesteld voor toezichthouders die geen direct contact hebben met cliënten en geen uitvoerende rol vervullen binnen de dienstverlening?	Zie beantwoording vraag 30 en 63.
182	PVE met productbeschrijvingen AE11	"In AE11 wordt geëist dat alle medewerkers met direct cliëntcontact iedere drie jaar een nieuwe VOG overleggen. Wij achten deze eis niet proportioneel. Een VOG betreft een momentopname en de aanbieder heeft daarnaast een eigen verantwoordelijkheid om medewerkers gedurende het dienstverband te monitoren en passende maatregelen te treffen indien zich relevante omstandigheden voordoen. Het PvE bevat geen onderbouwing waarom een periodieke vernieuwing na drie jaar noodzakelijk wordt geacht. Kan de gemeente toelichten op basis van welke risicoanalyse of wettelijke grondslag is gekozen voor een verplichte vernieuwing van de VOG iedere drie jaar? Is de gemeente bereid deze eis te laten vervallen?"	Zie beantwoording vraag 63.
183	Administratieprotocol	"In de stukken staat dat het BSL door middel van een lichte toets bepaalt of een inwoner in aanmerking komt voor een algemene voorziening en op basis daarvan een verwijfsbrief afgeeft. Vervolgens lijkt de aanbieder een beoordeling uit te voeren voorafgaand aan het indienen van een iWmo315, terwijl de gemeente daarna opnieuw toetst op onder andere de criteria van de lichte toets. Kunt u verduidelijken hoe de verantwoordelijkheidsverdeling tussen BSL en aanbieder is ingericht? Hoe voorkomt de gemeente dat aanbieders feitelijk een toegangstoets gaan uitvoeren die reeds door het BSL zou moeten zijn verricht? Daarnaast zien wij het risico dat aanbieders inwoners moeten beoordelen waarvan tijdens de intake blijkt dat een maatwerkvoorziening passender is dan een algemene voorziening. Hoe verwacht de gemeente dat hiermee wordt omgegaan en hoe wordt voorkomen dat dit leidt tot vertraging in de opstart van ondersteuning, extra administratieve lasten en dubbel uitgevoerde beoordelingen door zowel aanbieder als gemeente?"	De toegang tot de Algemene voorziening wordt door het Breed Sociaal Loket uitgevoerd middels een lichte toets. Hierbij wordt de afweging al gemaakt of een maatwerkvoorziening nodig zal zijn. Van de aanbieder wordt een intake verwacht waarbij de praktische invulling van de ondersteuning wordt besproken. Indien tijdens de ondersteuning vanuit de AV blijkt dat dit onvoldoende compenseert, kan er contact worden opgenomen met het Breed Sociaal Loket.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
184	Administratieprotocol	In paragraaf 2 staat dat de aanbieder pas na ontvangst van een iWmo301-toewijzing een intake uitvoert en de ondersteuning start. In Bijlage 2 staat echter dat een iWmo315-verzoek om toewijzing binnen 5 werkdagen na beoordeling/intake moet worden ingediend. Kunt u verduidelijken op welk moment de intake plaatsvindt: vóór of ná afgifte van het iWmo301-toewijzingsbericht?	De intake vindt na afgifte van het toewijzingsbericht plaats, zie ook beantwoording vraag 162. De bijlage 2 van het Administratieprotocol is aangepast.
185	Administratieprotocol	In de beschrijving van het proces voor de Algemene Voorziening Huishoudelijke Ondersteuning staat dat het BSL eerst een lichte toets uitvoert en op basis daarvan een verwijfsbrief afgeeft aan de inwoner. Vervolgens dient de aanbieder een Verzoek om Toewijzing (iWmo315) in, waarna de gemeente opnieuw toetst op onder andere de criteria van de lichte toets alvorens een iWmo301 af te geven. Kunt u toelichten waarom de criteria van de lichte toets op twee momenten worden beoordeeld en wat de meerwaarde van deze tweede toets is? Onder welke omstandigheden kan een aanvraag na afgifte van een verwijfsbrief alsnog worden afgewezen?	De tweede toets is niet op basis van de criteria van de lichte toets maar om te controleren of de inwoner inderdaad een verwijfsbrief heeft ontvangen en daarmee toegang heeft tot de Algemene voorziening.
186	Inschrijfleidraad	In hoofdstuk 5 staat een overzicht van de aan te leveren documenten. Dit overzicht lijkt niet overeen te komen met de eisen die eerder in hoofdstuk 3.4 zijn opgenomen. Zo staat bij de VOG, het KvK-uittreksel en de verklaring betalingsgedrag Belastingdienst in hoofdstuk 5 dat deze "op verzoek" moeten worden aangeleverd, terwijl hoofdstuk 3.4 suggereert dat deze stukken bij inschrijving moeten worden overgelegd. Daarnaast bevat de tabel nog placeholders (G1, G2, S1, S2, PM). Kunt u verduidelijken welke documenten bij inschrijving moeten worden ingediend en welke alleen op verzoek van de gemeente hoeven te worden verstrekt?	Zie beantwoording vraag 2.
187	Inschrijfleidraad	Als aan te leveren document staat bij punt 5 VOG. Wij nemen aan dat u hiermee VOG rechtspersonen bedoelt. Kunt u dit bevestigen?	Een VOG natuurlijke personen is voor mensen die een VOG nodig hebben voor werk. En VOG rechtspersonen geldt voor bedrijven, stichtingen of verenigingen. De gemeente vraagt VOG's van de medewerkers en bestuurders. Dit betreft dus de VOG
188	Administratieprotocol	"In de praktijk wordt de meest passende medewerker veelal geselecteerd op basis van de uitkomsten van de intake, zodat een zorgvuldige match kan worden gemaakt tussen de ondersteuningsvraag van de inwoner en de beschikbare medewerker. Hierdoor is tijdens het intakegesprek niet altijd direct bekend welke medewerker de ondersteuning daadwerkelijk zal gaan leveren. Kan de gemeente bevestigen dat het voldoende is wanneer bij de intake het zorgplan wordt opgesteld en de definitieve naam van de uitvoerende medewerker op een later moment aan de inwoner wordt bevestigd, zodra een passende match is gemaakt?"	Ja, dat bevestigen wij.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
189	Administratieprotocol 2.13	"In de beschrijving van de algemene voorziening is opgenomen dat de aanbieder start met de ondersteuning nadat een opdracht tot levering (iWmo301) van de gemeente is ontvangen. In paragraaf 2.1 staat echter dat een verzoek om toewijzing (iWmo315) bij voorkeur vóór de start van de zorg, maar uiterlijk binnen één maand na de start van de zorg mag worden ingediend. Kunt u het beoogde proces nader toelichten? In het bijzonder vernemen wij graag: - Of de ondersteuning mag aanvangen voordat een iWmo301 is ontvangen; - Op welk moment de identiteitscontrole dient plaats te vinden; - Op welk moment de intake dient plaats te vinden; - Of de identiteitscontrole en intake gecombineerd kunnen worden in één contactmoment. Op basis van de huidige tekst is voor ons niet geheel duidelijk in welke volgorde deze processtappen doorlopen dienen te worden."	Zie beantwoording vraag 162.
190	Inschrijfleidraad 3.1 Wet Bibob 19	"In paragraaf ""Wet Bibob"" staat vermeld dat de inkoopende organisatie in deze inkoopprocedure gebruik wil maken van het Bibob-instrumentarium. Tegelijkertijd wordt ten aanzien van het Bibob-vragenformulier geformuleerd: ""Wil de inkoopende organisatie gebruikmaken van het vragenformulier (middel a)..."". Hierdoor is voor ons niet geheel duidelijk op welke wijze en op welk moment de gemeente voornemens is de Bibob-toets uit te voeren. Daarbij wordt verwezen naar 'middel a', echter is deze bijlage of middel niet opgenomen. Kan de gemeente verduidelijken: - Of een Bibob-onderzoek standaard onderdeel uitmaakt van deze aanbestedingsprocedure; - Op welke inschrijvers het onderzoek wordt toegepast; - Welke van de genoemde onderzoeksmiddelen standaard worden ingezet; - Onder welke omstandigheden een Bibob-vragenformulier wordt uitgevraagd?"	Nee, dit is niet standaard. Alleen op verzoek van de gemeente.
191	PVE met productbeschrijvingen 13 en IBB 4 & 12	Wij verzoeken de gemeente te verduidelijken waarom is gekozen voor het uitsluitend accepteren van diploma's als bewijs van deskundigheid. Is de gemeente bereid gelijkwaardige kwalificaties, zoals relevante werkervaring, certificeringen, eveneens te accepteren, mits hiermee het vereiste kennis- en vaardigheidsniveau wordt aangetoond?	In eerste instantie willen wij vasthouden aan de diploma eis. We willen via de ontwikkeltafel graag met aanbieders in gesprek over of de bekwaamheid en professionalisering van personeel (ook) op een andere manier kan worden aangetoond.
192	Algemeen	Gezien de omvang van de aanbesteding en de verschillende geschiktheids-, uitsluitings- en uitvoeringseisen, kan de beantwoording van de Nota van Inlichtingen gevolgen hebben voor de wijze waarop inschrijvers hun inschrijving vormgeven en welke bewijsstukken, verklaringen en overige documenten moeten worden verzameld en aangeleverd. Wij verzoeken de gemeente daarom voldoende tijd te laten bestaan tussen de publicatie van de (laatste) Nota van Inlichtingen en de uiterste inschrijfdatum, zodat inschrijvers de gevolgen van de beantwoording zorgvuldig kunnen verwerken in hun inschrijving. Wij verzoeken de inschrijftermijn te verlengen?	Indien na publicatie van de Nota van Inlichtingen blijkt dat gegadigden extra tijd nodig hebben, kunnen zij dit aangeven via TenderNed. De gemeente kan dan overwegen om de inschrijftermijn te verplaatsen.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
193	Algemeen	We begrijpen dat we in gesprek moeten met elkaar bij overschrijding van het budget (herzieningsclausule 1.4.3). Echter het nu al opnemen dat een budgetplafond het geëikte middel is, is volgens ons niet terecht. Zorgaanbieders hebben namelijk geen invloed op de hoogte van de indicaties en de hoeveelheid indicaties. Wij hebben wel een leveringsplicht. Wij hebben andere ideeën hoe om te gaan met stijgende kosten. Uiteraard denken we graag mee. Wij verzoeken het budgetplafond te schrappen of het artikel anders in te steken.	Zie beantwoording vraag 13.
194	Bijlage 3 Raamovereenkomst 3.4.11	"In de Wmo contractstandaarden zijn er drie opties voor de opzegmogelijkheid; 1) Een van de partijen kan opzeggen 2) Enkel gemeente kan opzeggen en aanbieder niet 3) Zowel gemeente als aanbieder kan opzeggen, mits voldaan wordt aan nader te bepalen voorwaarden. U heeft gekozen voor optie 2, hetgeen betekent dat de zorgaanbieder gedurende de looptijd van de overeenkomst deze overeenkomst niet kan opzeggen. Kunt u toelichten waarom u deze keuze heeft gemaakt? De opties waarbij de zorgaanbieder de overeenkomst niet kan opzeggen zijn voornamelijk in de contractstandaarden opgenomen voor producten binnen de Wmo waarvoor of specifieke specialisme van zorgaanbieders wordt vereist of waarbij een zeer beperkt aantal zorgaanbieders wordt gegund zodat de continuïteit van de dienstverlening beter kan worden gewaarborgd. Voor deze aanbesteding Huishoudelijke Ondersteuning/Individuele Begeleiding is dit enkelvoudige specialisme niet aan de orde. Daarbij is met het gunnen van meerdere zorgaanbieders de continuïteit van de dienstverlening sneller geborgd indien een aanbieder de overeenkomst wenst op te zeggen. De overeenkomst die we aangaan geldt namelijk voor meerdere jaren, waarbij altijd ontwikkelingen kunnen plaatsvinden waardoor een verschil van inzicht ontstaat. Daarom doen wij een dringend verzoek om optie 3 van de contractstandaarden toe te passen bij de opzegmethodiek, namelijk dat zowel gemeente als zorgaanbieder de overeenkomst kunnen opzeggen. Hier kunnen vervolgens wel voorwaarden aan worden gesteld zoals de borging van continuïteit van de dienstverlening en een opzegging van de overeenkomst met schriftelijke onderbouwing. Uiteraard gaan we ervan uit dat het niet noodzakelijk is om gebruik te gaan maken van dit artikel gezien we met vertrouwen en vanuit partnerschap het contract willen benaderen. Echter is niemand gebaat bij een samenwerking waarbij er fundamentele verschillen van zienswijzen aan de orde zijn. "	Wij blijven optie 2 hanteren om de continuïteit van de ondersteuning voor onze inwoners te borgen.
195	Bijlage 2 PVE / Bijlage 5 Administratieprotocol 7 / Evaluatie 6, 7	Kan de gemeente verduidelijken op welk detailniveau resultaten en doelen door het BSL worden aangeleverd en in hoeverre aanbieders deze gedurende de ondersteuning mogen aanpassen wanneer de situatie van de inwoner wijzigt?	De gemeente geeft resultaatgebieden door aan de aanbieder. Het is aan de aanbieder om hier concrete doelen op te maken. Indien tijdens de ondersteuning blijkt dat er ondersteuning nodig is op andere resultaatgebieden, dient er overleg plaats te vinden met het Breed Sociaal Loket.
196	Bijlage 5 Administratieprotocol 2	Indien een indicatie afloopt terwijl nog geen besluit op een herindicatieaanvraag is genomen, welke verwachtingen heeft de gemeente ten aanzien van het continueren van de ondersteuning en op welke wijze wordt deze ondersteuning vergoed?	Zie beantwoording vraag 148.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
197	Bijlage 5 Administratieprotocol 3.2	het administratieprotocol is opgenomen dat ondersteuning na afloop van de indicatie volledig voor rekening en risico van de aanbieder komt. Kan de gemeente bevestigen dat dit niet geldt wanneer de aanbieder aantoonbaar tijdig heeft doorverwezen voor herindicatie maar besluitvorming door de gemeente nog niet heeft plaatsgevonden?	Zie beantwoording vraag 148.
198	Bijlage 5 Administratieprotocol 3.1 6, 7	Kan de gemeente aangeven binnen welke termijn na de start van de ondersteuning het zorgplan gereed moet zijn en of hiervoor een voorgeschreven format geldt?	Het zorgplan moet binnen 6 weken gereed zijn, dit is vormvrij.
199	Bijlage 2 PVEB 6.10	In IB6 is opgenomen dat maximaal 50% van de indicatie digitaal mag worden geleverd. Kan de gemeente verduidelijken op welk niveau dit percentage wordt beoordeeld en verantwoord (week, maand of indicatieperiode)?	Het betreft geen beoordeling en/of verantwoording maar een uitgangspunt waarbij wij vertrouwen op de deskundigheid en professionaliteit van de aanbieder.
200	Bijlage 2 PVEB 2.4 en IB6, 10	Individuele Begeleiding vindt bij voorkeur plaats in de thuissituatie van de inwoner terwijl indirecte tijd is opgenomen in het tarief. Kan de gemeente toelichten welke uitgangspunten voor reistijd zijn gehanteerd bij de tariefberekening?	De opbouw van de productiviteit waaronder reistijd is meermaals getoetst en geconsulteerd bij enerzijds een afvaardiging van de gemeenten en anderzijds bij een grote afvaardiging van zorgaanbieders in twee marktconsultaties. Hierbij hebben voor de aanbieders ook twee ronden Nota van Antwoorden plaatsgevonden vanuit waar ook de input van zorgaanbieders is meegenomen. Enkele zorgaanbieders hebben namelijk specifieke data aangeleverd omtrent onderdelen van de productiviteitsopbouw waaronder de reistijd. Deze data is ook meegenomen in de opbouw van de productiviteit en dus het vaststellen van de reistijd.
201	Bijlage 2 PVEB 3.10	Kan de gemeente aangeven welke versie van het Normenkader Begeleiding (HHM/Factum Advies) wordt gehanteerd en dit document beschikbaar stellen zodat aanbieders inzicht hebben in de uitgangspunten voor indicatiestelling?	Het betreft het Normenkader Begeleiding 2.0 van HHM factum. Het is niet aan de gemeente om dit normenkader openbaar te maken. Voor meer informatie en de publiekversie van het normenkader verwijzen wij naar www.hhm.nl .
202	Bijlage 2 PVEB 3 en IB4.10	Kan de gemeente inzicht geven in de verwachte bandbreedte en gemiddelde omvang van indicaties voor Individuele Begeleiding Basis en Individuele Begeleiding Plus?	Nee, dit zijn maatwerkvoorzieningen die worden afgestemd op de individuele behoefte van de inwoner.
203	Bijlage 2 PVEB 4.10	In IB4 wordt aangegeven dat structurele no-shows per casus met de gemeente besproken moeten worden. Kan de gemeente verduidelijken via welk proces, bij welk aanspreekpunt en binnen welke termijn dit dient plaats te vinden? Kunt u daarbij aangeven wat u verstaat onder "structureel"?	Aanbieder kan bij structurele no-show contact opnemen met het Breed Sociaal Loket. Wat structureel is kan per inwoner verschillen en deze beoordeling laten wij aan de deskundigheid en professionaliteit van aanbieder.
204	Bijlage 2 PVEB 4.10	In IB4 is opgenomen dat no-shows niet declarabel zijn. Gezien de doelgroep van Individuele Begeleiding, waarbij no-shows regelmatig onderdeel zijn van de ondersteuningsvraag, kan de gemeente toelichten hoe deze bepaling zich verhoudt tot passende ondersteuning voor deze doelgroep? Is de gemeente bereid aantoonbare begeleidingsinspanningen rondom no-shows en contactherstel declarabel te maken?	Zie antwoord op vraag 128 en 174.
205	Bijlage 2 PVE / Bijlage 5 Administratieprotocol 3.2 en 3.1 3, 6	Kan de gemeente verduidelijken welke informatie over veiligheidsrisico's, agressie-incidenten, zorgmijdend gedrag, huiselijk geweld en andere relevante veiligheidsaspecten voorafgaand aan de start van de ondersteuning met aanbieders wordt gedeeld zodat medewerkers veilig hun werkzaamheden kunnen uitvoeren?	We kunnen dit niet verduidelijken. Indien er tijdens het Wmo-onderzoek signalen zijn m.b.t. de genoemde veiligheidsaspecten wordt dit gedeeld met de beoogde aanbieder.
206	Bijlage 2 PVEB 10, 13 en 14	In de inleiding wordt beschreven dat begeleiding voornamelijk planbaar is en tijdens kantooruren plaatsvindt, terwijl bij Individuele Begeleiding Plus sprake kan zijn van niet-planbare begeleiding. Kan de gemeente verduidelijken welke vormen van niet-planbare begeleiding binnen Plus worden verwacht?	U kunt hierbij denken aan een situatie waarbij ondersteuning van de begeleider noodzakelijk is op het moment dat er geen afspraak ingepland staat.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
207	Bijlage 2 PVE 3.1 en 3.2 t/m 15	De productomschrijvingen van Individuele Begeleiding Basis en Plus bevatten grotendeels dezelfde doelen, resultaten en activiteiten. Kan de gemeente nader specificeren welke objectieve criteria worden gehanteerd om onderscheid te maken tussen Basis en Plus en enkele praktijkvoorbeelden verstrekken van casussen die onder Basis respectievelijk Plus vallen	De criteria zijn gebaseerd op het Normenkader Begeleiding 2.0. De basis doelgroep kenmerkt zich door lichte en/of matige problematiek, op één of meerdere leefgebieden. De complexiteit van de problematiek is laag of gemiddeld. Begeleiding Plus kenmerkt zich door matige tot zware problematiek op meerdere leefgebieden. De complexiteit van de problematiek is hoog. Het noemen van voorbeelden heeft geen toegevoegde waarde op de beschrijving van de inhoud van de producten.
208	Bijlage 5 administratie protocol 2.14	"In paragraaf 2.1 is opgenomen dat een verzoek om toewijzing (iWmo315) door de gemeente in onderzoek kan worden gezet voor een periode van maximaal acht weken. Kunt u verduidelijken hoe aanbieders gedurende deze onderzoeksperiode dienen te handelen? Begrijpen wij correct dat de aanbieder gedurende de periode waarin de aanvraag in onderzoek is geen ondersteuning mag starten zolang geen iWmo301 is afgegeven? Indien dit juist is, kan dit betekenen dat een inwoner die beschikt over een verwijfsbrief voor een algemene voorziening gedurende een periode van maximaal acht weken moet wachten op de start van ondersteuning. Kunt u toelichten of dit de beoogde werkwijze is en hoe dit zich verhoudt tot de uitgangspunten van laagdrempelige en tijdige toegang tot een algemene voorziening?"	Deze optie is in het Administratieprotocol opgenomen om volledig te zijn in de mogelijkheden van reageren op het iWmo315 bericht. Wij verwachten dat dit niet veel voor gaat komen. Indien dit toch aan de orde is verwachten wij dat er wordt gewacht met de inzet van de ondersteuning totdat de daadwerkelijk toekenning plaatsvindt.
209	Bijlage 5 administratie protocol 2.3	"In het administratieprotocol is opgenomen dat de aanbieder ter bevestiging van de uitgevoerde identiteitscontrole de laatste vier cijfers van het legitimatiebewijs en de afgifte datum van het document registreert. Kunt u toelichten op basis van welke wettelijke grondslag deze persoonsgegevens worden verwerkt en met welk doel deze registratie plaatsvindt? Daarnaast vernemen wij graag waarom deze gegevens noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de algemene voorziening en waar deze gegevens dienen te worden vastgelegd. Kan de gemeente bevestigen dat deze werkwijze voldoet aan de toepasselijke privacywetgeving en van aanbieders mag worden verlangd?"	Op basis van de Wmo2015 is het registreren van een geldig ID toegestaan. Dit wordt uitgevoerd om de identiteit van inwoner te bevestigen.
210	Bijlage 5 Administratie protocol 2.2	Het innen van een inkomensafhankelijke bijdrage is niet iets wat bij de aanbieders belegd zou moeten worden. Dat zou een enorme administratieve last zijn voor aanbieders. Of bedoelt u een vaste eigen bijdrage per uur?	Het gaat om een vaste bijdrage per uur. Zie ook beantwoording vraag 43.
211	Bijlage 5 Administratie protocol 2.2	Wat is de reden dat het innen van een eigen bijdrage voor algemene voorziening niet via het CAK zou kunnen lopen?	Zie beantwoording vraag 43.
212	PVE met productbeschrijvingen Algemeen	Worden WMO toewijzingen afgesloten per kennisgevingsdatum WLZ of per begindatum WLZ beschikking?	De Wmo indicatie wordt afgesloten per begindatum WLZ.
213	PVE met productbeschrijvingen Algemeen	Als WMO aanbieder zijn wij zelden als eerste op de hoogte van een WLZ indicatie. Controleert u als gemeente of uw inwoners beschikken over een WLZ toewijzing? Zo ja, hoe vaak controleert u dat, en hoe en wanneer communiceert u dit met de WMO aanbieder?	Het Breed Sociaal Loket ontvangt een automatische melding. Hierop wordt de indicatie administratief beëindigd waarbij de aanbieder een iWmo-stopbericht ontvangt.
214	PVE met productbeschrijvingen Algemeen	Wat is de afspraak voor het doorleveren van huishoudelijke ondersteuning na het overlijden van client bij achtergebleven partner?	Hierbij wordt verzocht altijd contact op te nemen met het Breed Sociaal Loket. In overleg worden afspraken gemaakt met betrekking tot het doorleveren.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
215	Bijlage 5 Administratie protocol Algemeen	In zowel administratieprotocol en programma van eisen worden geen afspraken gemaakt voor o.a. het doorleveren van huishoudelijke ondersteuning bij een achtergebleven partner van client na overlijden van client. Komt er nog een apart werkafsprakenboek waar dergelijke afspraken gemaakt worden?	Er volgt geen werkafsprakenboek. Dergelijke situaties worden altijd besproken met het Breed Sociaal Loket. Zie ook beantwoording vraag 214.
216	Eindverantwoordelijkheid bij begeleiding	Bijlage 2, PvE, eisen IBB, IBP, DBB en DBP Bij Individuele begeleiding Plus en Dagbesteding Plus wordt gewerkt onder eindverantwoordelijkheid van een medewerker met minimaal een hbo-diploma in een zorggerelateerde richting; bij de Basis-varianten geldt mbo 4. a) Dient deze eindverantwoordelijke in loondienst te zijn, of volstaat een structurele overeenkomst met een extern ingeschakelde professional die aan het vereiste niveau voldoet? b) Indien een zelfstandige aanbieder zelf over het vereiste diploma beschikt en zowel uitvoerend als eindverantwoordelijk is, voldoet zij daarmee aan deze eis? c) Op welke wijze dient de eindverantwoordelijkheid te worden aangetoond?	a) Het is aan aanbieder om de eindverantwoordelijkheid in te richten volgens de gestelde eisen. b) Ja, hiermee wordt aan de eis voldaan. c) Door dit op verzoek aan te kunnen tonen middels het overleggen van een diploma.
217	Kwaliteitshandboek en termijn	Bijlage 2, PvE, AE 7 Veel kleinschalige aanbieders werken met een eigen kwaliteitshandboek waarin processen, protocollen en verbetercyclus zijn vastgelegd. a) Kan een intern kwaliteitshandboek dat door een onafhankelijke externe partij is getoetst, gelden als gelijkwaardig systeem in de zin van AE 7? b) Zo niet, volstaat een dergelijk handboek dan als tussentijdse invulling gedurende de periode van twaalf maanden waarbinnen certificering moet worden gerealiseerd? c) Geldt de termijn van twaalf maanden ook voor het aantonen van gelijkwaardigheid van een alternatief systeem, en wordt deze verlengd indien de certificerende instelling de audit niet binnen die termijn kan inplannen?	1) Zoals beschreven in eis AE7 verwachten wij van de aanbieder dat zij aantonen dat het interne kwaliteitshandboek gelijkwaardig is aan ISO901 en/of HKZ. 2) ja, dat volstaat voorlopig (binnen de gestelde termijn van 12 maanden). 3) Ja, hiervoor geldt de termijn van maximaal 12 maanden. Deze termijn kan niet worden verlengd.
218	Gelijkwaardigheid van kwaliteitssystemen voor kleine aanbieders	Bijlage 2, PvE, AE 7 AE 7 staat toe dat een aanbieder een gelijkwaardig systeem of een ander kwaliteitscertificaat hanteert, mits de gelijkwaardigheid ten opzichte van ISO 9001 of HKZ wordt aangetoond. Voor zelfstandige zorgprofessionals zijn ISO 9001 en HKZ in hun reguliere vorm onevenredig zwaar in verhouding tot de omvang van de onderneming. a) Aan welke criteria toetst de gemeente die gelijkwaardigheid? b) Wordt het Kiwa keurmerk voor zzp'ers in de zorg, afgegeven door Kiwa als geaccrediteerde certificerende instelling, als gelijkwaardig aanvaard? c) Geldt hetzelfde voor HKZ Kleine Organisaties of andere door een geaccrediteerde instelling afgegeven zorgkeurmerken voor kleinschalige aanbieders? d) Indien de gemeente deze niet als gelijkwaardig aanvaardt, welk keurmerk acht zij voor deze categorie aanbieders dan wél toereikend?	a) het is aan de aanbieder om de gelijkwaardigheid aan te tonen. b) nee, dit is in principe geen gelijkwaardig kwaliteitssysteem. Aanbieder dient dit aan te tonen. Het gaat erom wat is gecertificeerd, welke eisen en of dit gelijkwaardig is bevonden met ISO9001 en/of HKZ. c) Het is aan de aanbieder om de gelijkwaardigheid aan te tonen. d) het blijft aan de aanbieder om aan te tonen of het kwaliteitssysteem gelijkwaardig is.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
219	Financiële draagkracht zonder jaarrekening	In §3.4 is bepaald dat er geen sprake mag zijn van een continuïteitsparagraaf in de meest recente jaarrekening; in hoofdstuk 5 zijn de bijbehorende bewijsmiddelen (G1, G2, Gn) niet ingevuld. Zelfstandige zorgprofessionals en recent opgerichte ondernemingen beschikken niet over een vastgestelde jaarrekening, waardoor een continuïteitsparagraaf per definitie niet kan bestaan. a) Welke bewijsmiddelen verwacht de gemeente concreet bij deze geschiktheidseis? b) Kan de gemeente bevestigen dat een inschrijver zonder vastgestelde jaarrekening aan deze eis voldoet? c) Kan de gemeente bevestigen dat de draagkracht conform artikel 2.94 lid 2 Aanbestedingswet 2012 mag worden aangetoond met alternatieve stukken, zoals een aangifte inkomstenbelasting, een samenstellingsverklaring van een accountant, een openingsbalans met liquiditeitsprognose of een kredietwaardigheidsrapport, en welke van deze stukken acht de gemeente geschikt?	Het ontbreken van een vastgestelde jaarrekening leidt niet zonder meer tot de conclusie dat niet aan de geschiktheidseis wordt voldaan. Indien een inschrijver niet beschikt over een meest recente vastgestelde jaarrekening en om die reden geen continuïteitsparagraaf kan bevatten, dient de inschrijver dit bij inschrijving gemotiveerd aan te geven. De inschrijver dient vervolgens op een voor de gemeente verificerbare wijze aan te tonen dat er geen sprake is van omstandigheden die de continuïteit van de onderneming en de uitvoering van de opdracht in gevaar brengen. De gemeente accepteert daarbij, voor zover passend bij de aard en omvang van de onderneming, alternatieve bewijsstukken waaruit de financiële en economische draagkracht blijkt. Bijvoorbeeld een aangifte inkomstenbelasting, een samenstellingsverklaring of andere verklaring van een accountant, een openingsbalans in combinatie met een liquiditeitsprognose of een recent kredietwaardigheidsrapport. De geschiktheid van het aangeleverde bewijs wordt beoordeeld aan de hand van de concrete situatie van de inschrijver. Het ontbreken van een vastgestelde jaarrekening betekent derhalve niet dat de inschrijver niet aan de geschiktheidseis kan voldoen. Wel blijft de inschrijver gehouden de financiële en economische draagkracht op andere passende wijze aan te tonen. Voor zover de inschrijver een zelfstandige zorgprofessional of een recent opgerichte onderneming betreft en daardoor niet over een vastgestelde jaarrekening beschikt, kan hij dit bij de betreffende bewijsmiddelen expliciet toelichten en de hiervoor bedoelde alternatieve bewijsstukken aanleveren.
220	Inschrijvingsleidraad - AE20	U verlangt een lijst met volledige namen, geboortedatum en functieomschrijving van alle ingezette personen. De geboortedatum is een persoonsgegeven waarvoor wij geen grondslag zien binnen deze opdracht. Wij verzoeken u dit gegeven bij gebrek aan grondslag uit AE20 te verwijderen.	Zie beantwoording vraag 177.
221	Inschrijvingsleidraad - AE20	Wij werken niet met vaste werkroosters, de hulp stemt dit onderling met de cliënt af en laat de uren registreren en aftekenen, waarbij uiteraard een datum en een tijdstip wordt geregistreerd. Is dit voldoende?	Als dit voldoende is om aan te tonen dat de ondersteuning daadwerkelijk is geleverd. Wij laten dit aan de professionaliteit van de aanbieder dat dit de beste manier van verantwoorden is om aan te tonen dat de ingezette ondersteuning klopt met de gestelde indicatie.
222	Inschrijvingsleidraad - AE20	Een VOG bevat persoonsgegevens, waardoor de AVG van toepassing is. Het bewaren van deze gegevens zonder grondslag is niet toegestaan. Welke grondslag heeft u om VOG's op te vragen. Het is aan de aanbieder om de screening uit te voeren en een register hiervan bij te houden. Wij verzoek u deze eis aan te passen.	Zie beantwoording vraag 64.
223	Inschrijvingsleidraad - AE20	U eist diploma's inclusief een uittreksel uit het diplomaregister DUO. Voor huishoudelijke ondersteuning stelt u geen opleidingseisen. Kunt u bevestigen dat dit onderdeel van AE20 niet van toepassing is op het perceel huishoudelijke ondersteuning?	Dat klopt, dit is aangepast in het PvE (AE20).
224	Inschrijvingsleidraad - AE20	Huishoudelijke ondersteuning is geen zorg, van een zorgplan is dan ook geen sprake. Wij werken met een ondersteuningsplan dat vanuit privacyoverwegingen bij de inwoner thuis blijft. Wij verzoeken u deze eis te laten vervallen.	De term ondersteuningsplan is toegevoegd aan eis AE20. De gemeente heeft het recht om de rechtmatigheid van de ondersteuning/indicatie te controleren en daarvoor is inzage in een ondersteuningsplan soms noodzakelijk. Deze eis komt niet te vervallen.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
225	Inschrijvingsleidraad - AE20	U refereert naar een evaluatieverslag, zonder te benoemen wat u hiervan verlangt. Gelieve dit duidelijk te formuleren zodat aanbieders weten waaraan ze dienen te voldoen.	In een evaluatieverslag wordt minimaal vermeld wat de doelen zijn, hoe hieraan is gewerkt, of deze behaald zijn en hoe het vervolg eruit ziet.
226	Inschrijvingsleidraad - AE25	U eist de voltallige medewerking van aanbieders indien er gewerkt gaat worden met een nader te definiëren platform. Het is volkomen onduidelijk wat dit omvat en disproportioneel om bij voorbaat "voltallige medewerking" te vereisen.	Het werken met een platform is alleen doelgericht en efficiënt indien alle betrokkenen hieraan meewerken. We willen de mogelijkheden samen met aanbieders verder uitwerken in ontwikkeltafel 2 (zie Inschrijvingsleidraad 2.2.1 en
227	Bewijsstukken diploma's (AE13)	In eis AE13 is opgenomen dat de aanbieder bij gunning bewijsstukken van diploma's dient op te leveren. In de opsomming van aan te leveren bewijsmiddelen hebben wij deze bewijsstukken echter niet teruggevonden. Kunt u bevestigen of diploma's en overige bewijsstukken met betrekking tot opleidingsvereisten uitsluitend hoeven te worden aangeleverd wanneer de gemeente deze bij gunning of gedurende de contractperiode expliciet opvraagt?	Zie beantwoording vraag 12.
228	Tekstfout AHO 6	In eis AHO 6 wordt verwezen naar de criteria voor een "algemene voorziening Dagbesteding Basis", terwijl deze eis onderdeel uitmaakt van de Algemene voorziening Huishoudelijke ondersteuning. Klopt het dat hier bedoeld wordt: "algemene voorziening Huishoudelijke ondersteuning"?	Klopt, dit betreft een tekstfout, AHO6 is aangepast in het PvE.
229	Zorgplan algemene voorziening	Voor maatwerkvoorzieningen wordt expliciet een zorgplan voorgeschreven. Voor de algemene voorzieningen hebben wij deze verplichting niet teruggevonden. Kunt u bevestigen dat voor inwoners die gebruikmaken van de algemene voorziening geen zorgplan vereist is?	Dat klopt, we willen hiermee de (administratieve) lasten voor zowel inwoners als gemeenten en aanbieders beperken.
230	Tekstfout DB4	In eis DB4 staat vermeld dat "Aanbieder zich het recht voorbehoudt dagbestedingslocaties uit te sluiten van de overeenkomst". Klopt het dat hier "gemeente" in plaats van "aanbieder" bedoeld wordt?	Klopt, dit betreft een tekstfout, DB4 is aangepast in het PvE.
231	Frequentie cliënttevredenheidsonderzoek	In het contractmanagementdocument is opgenomen dat cliënttevredenheid jaarlijks wordt gemeten. Binnen andere Wmo-contracten (en ook het huidige Wmo-contract met gemeente Edam-Volendam) wordt hiervoor veelal een frequentie van eenmaal per twee jaar gehanteerd. Is de gemeente bereid de frequentie van het cliënttevredenheidsonderzoek aan te passen naar eenmaal per twee jaar?	De frequentie van het cliënttevredenheidsonderzoek blijft gehandhaafd.
232	KPI cliënttevredenheid huishoudelijke ondersteuning	De gemeente zet met de introductie van de algemene voorziening in op een vermindering van het aantal maatwerkvoorzieningen en een lagere inzet van uren huishoudelijke ondersteuning. Dit kan invloed hebben op de ervaren cliënttevredenheid, terwijl aanbieders worden beoordeeld op een minimale cliënttevredenheidsscore van 7,5. Op welke wijze houdt de gemeente rekening met deze gewijzigde uitgangspunten bij de beoordeling van deze KPI? Is de gemeente bereid de normscore te verlagen of maatwerk toe te passen wanneer een aanbieder een relatief groot aandeel cliënten ondersteunt via de algemene voorziening huishoudelijke ondersteuning? Daarbij merken wij op dat inwoners uit de regio Volendam vaak hoge verwachtingen hebben ten aanzien van het resultaat 'schoon en leefbaar huis'. Wanneer de omvang van de ondersteuning afneemt, kan dit invloed hebben op de ervaren tevredenheid, zonder dat dit noodzakelijkerwijs iets zegt over de kwaliteit van de geleverde ondersteuning.	Het uitgangspunt voor de inrichting van een Algemene voorziening is niet direct een lagere ureninzet. We willen de beschikbare ondersteuning efficiënt en doelmatig inzetten. Wij verwachten dat de uren voldoende zijn om onze inwoners te ondersteunen. Dit wordt bevestigd door het Normenkader HO 2025 (pagina 25). Indien de Algemene voorziening niet passend is/blijkt kan inwoner een melding doen voor een maatwerkvoorziening bij het Breed Sociaal Loket. Ons inziens heeft dit dus geen invloed op de tevredenheid van cliënten en achten een score 7,5 redelijk.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
233	Start ondersteuning binnen zes weken (AE26)	Eis AE26 bepaalt dat de ondersteuning binnen zes weken na toewijzing moet starten. Hoe wordt omgegaan met situaties waarin sprake is van personeelstekorten of wachtlijsten waardoor deze termijn redelijkerwijs niet haalbaar is? Is de gemeente bereid deze termijn te verruimen of maatwerk toe te passen wanneer aantoonbaar sprake is van capaciteitsproblemen?	Er worden geen wachtlijsten geaccepteerd. Zie ook beantwoording vraag 242 en 243.
234	Intake binnen 10 werkdagen (AHO2)	Volgens eis AHO2 dient binnen 10 werkdagen na aanmelding een intakegesprek plaats te vinden. Kan de gemeente toelichten hoe deze eis zich verhoudt tot de huidige arbeidsmarktkrapte en bestaande wachtlijsten? Is de gemeente bereid deze termijn te verruimen of maatwerk toe te passen wanneer aantoonbaar sprake is van capaciteitsproblemen?	Het PvE is aangepast (AHO2). Het Administratieprotocol bevat de juiste termijnen.
235	Herindicaties	In het administratieprotocol is opgenomen dat aanbieders inwoners minimaal acht weken voor afloop van de indicatie verwijzen voor een herindicatieaanvraag. In de praktijk ervaren aanbieders dat aanvragen tijdig worden ingediend, terwijl de verlengingsbeschikking soms door de gemeente pas geruime tijd later wordt afgegeven. Is de gemeente bereid een streeftermijn op te nemen waarbinnen vervolindicaties worden beoordeeld en afgegeven?	De gemeente is niet bereid een streeftermijn op te nemen. Intern is dit een punt van aandacht.
236	Doelgroepen huishoudelijke ondersteuning	Voor individuele begeleiding en dagbesteding kunnen aanbieders aangeven voor welke doelgroepen zij ondersteuning bieden. Voor huishoudelijke ondersteuning ontbreekt een dergelijke keuze. Kan de gemeente toelichten waarom voor huishoudelijke ondersteuning geen differentiatie naar doelgroep wordt toegepast?	Binnen de producten IB en DB is het van belang dat er voor alle doelgroepen een dekkend aanbod wordt gecreërd. Om dit inzichtelijk te krijgen vragen wij aanbieders dit aan te geven. Bij HO speelt dit geen rol.
237	Wmo-toezicht	In bijlage 4 is opgenomen dat aanbieders meewerken aan het wettelijk verplichte Wmo-toezicht. Kan de gemeente toelichten hoe het Wmo-toezicht binnen Edam-Volendam is ingericht en wat aanbieders in de praktijk kunnen verwachten ten aanzien van toezicht, controles en audits?	Gemeentebesturen zijn op basis van de Wmo2015 verplicht toezicht uit te voeren. Het toezicht is in regionaal verband gemandateerd aan de GGD Amsterdam. Zij voeren voor de regiogemeenten het signaalgestuurd- en kwaliteitstoezicht uit. Jaarlijks wordt vastgesteld welke soort voorzieningen en daarbij gecontracteerde aanbieders worden gecontroleerd. De aard en omvang van een onderzoek is afhankelijk van de aanleiding, bijvoorbeeld regulier kwaliteitsonderzoek of een onderzoek naar aanleiding van signalen. De toezichthouder toetst niet alleen aan de aanbestedingsstukken maar ook aan de Wmo2015, de daarop gebaseerde regelgeving en de gemeentelijke verordening en overige lokale regelgeving. Er kan bijvoorbeeld worden gekeken naar de kwaliteit en veiligheid van de ondersteuning, deskundigheid en bekwaamheid van medewerkers, signalering en de wijze waarop de kwaliteit wordt geborgd. Meer over het Wmo-toezicht kunt u vinden op www.ggd.amsterdam.nl .

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
238	Rapportages op cliëntniveau	In het contractmanagementdocument wordt gesproken over verantwoording op cliëntniveau richting het Breed Sociaal Loket. Kan de gemeente nader specificeren welke informatie, rapportages en frequentie hierbij worden verwacht en hoe dit zich verhoudt tot privacywetgeving en administratieve lasten voor aanbieders?	De verantwoording op cliëntniveau kunnen wij niet terugvinden in de Contractmanagementbijlage. Een mogelijk antwoord kan zijn: Maatwerk: De te behalen resultaten worden door het Breed Sociaal Loket omschreven en gedeeld met aanbieder. Aanbieder verwerkt deze in een zorgplan. In dit zorgplan worden afspraken met inwoner over activiteiten en frequentie vastgelegd, de doelen en hoe methodisch gewerkt gaat worden. De doelen en acties moeten concreet en meetbaar zijn en structurele evaluatiemomenten bevatten. Dit mag via de SMART methode of een vergelijkbare systematiek. De beroepskracht bewaakt, in samenspraak met de inwoner, de voortgang van de te behalen doelen en registreert dit. Er is een digitaal of schriftelijk cliëntdossier, waarin zaken zoals het intakeverslag, zorgplan, evaluatieverslagen en risico-inventarisatie zijn opgenomen. De op basis van het plan verleende ondersteuning wordt regelmatig met inwoner besproken en zo nodig bijgesteld. Algemeen: Er wordt geen zorgplan opgesteld. Aan aanbieder wordt gevraagd om jaarlijks te evalueren of cliënt nog voldoet aan de criteria van de Algemene voorziening.
239	KPI's	Kunnen wij bevestiging krijgen welke KPI's gedurende de looptijd van de overeenkomst worden gemonitord en beoordeeld? Begrijpen wij correct dat dit enkel gaat om 2 KPI's cliënttevredenheid minimaal 7,5 en de tijdige start van ondersteuning (start binnen 6 weken)?	Ja, dit bevestigen wij.
240	Verhouding algemene voorziening huishoudelijke ondersteuning	Kan de gemeente inzicht geven in de verwachte instroomverdeling tussen de algemene voorziening huishoudelijke ondersteuning en de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning?	We hebben op dit moment geen vergelijkbaar product voor HO waardoor inschatting van instroom niet mogelijk is.
241	Wederzijdse opzeggingsmogelijkheid	Volgens de inschrijvingsleidraad lijkt sprake van een wederzijdse opzeggingsmogelijkheid met een opzegtermijn van zes maanden. In de raamovereenkomst is echter opgenomen dat de opdrachtgever aanvullende opzeggingsmogelijkheden heeft, terwijl de opdrachtnemer daartoe slechts beperkt mogelijkheden heeft. Daarnaast begrijpen wij dat de gemeente de overeenkomst eenzijdig kan verlengen tot uiterlijk 31 december 2034. Kan de gemeente verduidelijken welke regeling leidend is en wat de onderbouwing is voor deze asymmetrische regeling? Is de gemeente bereid: - een wederkerige tussentijdse opzeggingsmogelijkheid op te nemen; - aanbieders na afloop van de initiële contractperiode (2027-2028) de mogelijkheid te bieden verlenging te weigeren; - of een uitstapmoment bij iedere verlenging mogelijk te maken? Gezien de potentiële contractduur achten wij dergelijke mogelijkheden redelijk en proportioneel en in lijn met de gebruikelijke praktijk binnen Wmo-contracten. Indien de gemeente geen passende opzeggingsmogelijkheid voor opdrachtnemers opneemt, achten wij de risico's van de langdurige contractuele gebondenheid niet aanvaardbaar en zullen wij echt moeten heroverwegen of inschrijving voor ons verantwoord is.	Zie beantwoording vraag 10 en 194.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
242	Cliëntenstop bij capaciteitsproblemen	Artikel 3.6 bepaalt dat een cliëntenstop uitsluitend mogelijk is na voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente. Hoe wordt omgegaan met situaties waarin sprake is van acute capaciteitsproblemen, personeelstekorten of risico's voor de kwaliteit en veiligheid van ondersteuning? Is de gemeente bereid om te nemen dat aanbieders in dergelijke situaties tijdelijk zelfstandig een cliëntenstop kunnen instellen, met directe kennisgeving aan de gemeente?	Wij gaan ervanuit dat een aanbieder, met zicht op hoe de eigen organisatie ervoor staat, proactief en professioneel handelt om de geschetste voorbeelden te voorkomen. Wij gaan niet akkoord met het zelfstandig instellen van een cliëntenstop.
243	Acceptatieplicht, levertijden en wachtlijsten	De overeenkomst bevat een acceptatieplicht, terwijl aanbieders tevens gehouden zijn binnen gestelde termijnen een intake uit te voeren en ondersteuning te starten. Kan de gemeente verduidelijken hoe wordt omgegaan met situaties waarin de beschikbare personele capaciteit onvoldoende is om nieuwe cliënten direct ondersteuning te bieden? Beschouwt de gemeente een wachtlijst als een vorm van cliëntenstop? En welke handelingsruimte hebben aanbieders om te voldoen aan zowel de acceptatieplicht als de kwaliteitsverplichtingen?	Zie beantwoording vraag 242. Wij accepteren geen wachtlijsten. Specifiek voor HO is ontwikkeltafel 2 ingericht (zie Inschrijvingsleidraad 2.2.1. en bijlage 4 Contractmanagement).
244	Resultaat "schoon en leefbaar huis"	In de aanbestedingsstukken wordt uitgegaan van het resultaat 'schoon en leefbaar huis', terwijl de algemene voorziening uitgaat van een maximale inzet van 2,5 uur huishoudelijke ondersteuning per twee weken. Wij voorzien dat met deze inzet het resultaat 'leefbaar huis' in veel situaties haalbaar is, maar dat het realiseren van een 'schoon huis' afhankelijk is van de omvang van de woning, de huishoudsituatie en de verwachtingen van inwoners. Is de gemeente daarom bereid het resultaat aan te passen naar 'leefbaar huis'? Zo niet, dan ontvangen wij graag een nadere toelichting op de wijze waarop aanbieders geacht worden het resultaat 'schoon en leefbaar huis' binnen deze inzet te realiseren.	Wij zijn niet bereid om dit resultaat aan te passen. Zie ook beantwoording vraag 232.
245	Communicatie HO	De gemeente zet met de algemene voorziening huishoudelijke ondersteuning in op een andere vorm en omvang van ondersteuning dan veel huidige cliënten gewend zijn. Op welke wijze informeert de gemeente inwoners vooraf over de gewijzigde uitgangspunten van de algemene voorziening huishoudelijke ondersteuning, de omvang en frequentie van de ondersteuning, het verschil met bestaande maatwerkondersteuning en de daarbij behorende verwachtingen ten aanzien van het resultaat 'schoon en leefbaar huis'?	De huidige cliënten blijven in de maatwerkvoorziening. Nieuwe cliënten worden op basis van een lichte toets door de consultants van het Breed Sociaal Loket beoordeeld voor de Algemene voorziening (AV). Daarbij ontvangen de cliënten bijbehorende toelichting. Mocht een cliënt niet in aanmerking komen voor een AV blijft de mogelijkheid tot een maatwerkvoorziening open.
246	No show	Er wordt geen no-show percentage in het tariefmodel meegenomen voor de producten. Toch komt regelmatig een no show voor. Wij adviseren de gemeente om een no-show te kunnen declareren.	Zie beantwoording vraag 128 en 174.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
247	Aantal uur per dagdeel	Onze dagbestedingslocaties zijn gedurende de dag acht uur geopend. Dit betekent dat de personele inzet in de praktijk wordt ingevuld met twee dagdelen van vier uur. Kunt u toelichten waarom in deze aanbesteding wordt uitgegaan van 3,5 uur per dagdeel en welke analyse hieraan ten grondslag ligt? Wij adviseren om dit aan te passen naar vier uur per dagdeel of de indirecte cliëntgebonden tijd die in de productiviteitsberekening is opgenomen aan te passen. In de productiviteitsopbouw voor dagbesteding is reeds rekening gehouden met 75 uur indirect cliëntgebonden tijd per jaar. Wanneer een dagdeel in de praktijk ongeveer vier uur duurt en in de tariefberekening wordt uitgegaan van 3,5 uur directe cliënttijd, betekent dit feitelijk dat per dagdeel circa 0,5 uur bestaat uit overige indirecte werkzaamheden. Uitgaande van de gehanteerde productiviteit van circa 1.243 productieve uren per jaar en 3,5 uur per dagdeel resulteert dit in ongeveer 355 dagdelen per jaar. Indien per dagdeel gemiddeld 30 minuten indirecte tijd wordt besteed aan voorbereiding, afstemming en overige werkzaamheden, komt dit neer op ongeveer 178 uur indirecte tijd per jaar. Dat ligt aanzienlijk hoger dan de 75 uur indirect cliëntgebonden tijd die in de productiviteitsberekening is opgenomen. Op basis van bovenstaande lijkt sprake van een discrepantie tussen de gehanteerde duur van een dagdeel en de opgenomen indirect cliëntgebonden tijd. Wij verzoeken de gemeente deze uitgangspunten nader te onderbouwen dan wel de tariefopbouw hierop aan te passen.	De huidige ervaring van de gemeente is dat cliënten niet 8 uur (2 dagdelen van 4 uur) op locatie aanwezig zijn voor dagbesteding. Hierbij hanteert de gemeente het uitgangspunt, zoals opgenomen in de productomschrijvingen, dat de omvang van een dagdeel dagbesteding is maximaal 4 uren, minimaal 3 uren. Als het gaat om een combinatie van twee dagdelen op een dag, dan is het minimaal 7 uren en maximaal 8 uren. Het gemiddelde voor een dagdeel is daarmee 3,5 uur wat wordt gehanteerd voor de tariefopbouw. Daarnaast is de berekening die maakt rekeningkundig wel correct maar qua inhoudelijk uitgangspunt niet. Allereerst is er voor de producten Dagbesteding geen sprake van reistijd. Dit onderdeel (reistijd) alleen is dus 0 uren indirect cliëntgebonden tijd. Daarnaast hanteert u in uw uitgangspunt dat er per dagdeel standaard 30 minuten indirect cliëntgebonden tijd wordt geleverd. Dus dat is bij 2 dagdelen per dag standaard 1 uur. De ervaring vanuit TransitiePartners uit gesprekken met aanbieders hierover maar ook de ervaring vanuit de gemeente is dat deze verslaglegging, administratie en voorbereiding maximaal 30 minuten (vaak nog korter) per cliënt per dag is. Daarom wordt de gehanteerde 75 uur indirect cliëntgebonden tijd als reëel uitgangspunt gezien.
248	Ontwikkeltafels vergoeding	Van aanbieders wordt een substantiële inzet verwacht ten aanzien van deelname aan ontwikkeltafels en overige overlegstructuren. Kan de gemeente toelichten of deze tijdsinzet is meegenomen in de tariefopbouw van de producten, bijvoorbeeld onder de post "Overig niet productief"? Indien dit niet het geval is, verzoeken wij de gemeente deze tijd alsnog in de tariefopbouw te verwerken, zodat de vergoeding aansluit bij de daadwerkelijk gevraagde inzet van aanbieders.	Zie beantwoording vraag 108.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
249	Reëel tarief dagbesteding	Wij maken ons zorgen over het voorgestelde tariefniveau voor dagbesteding. De concepttarieven (prijsspeil 2027) liggen substantieel onder onze kostprijs. Daarnaast liggen de voorgestelde tarieven zelfs onder de tarieven uit het huidige contract (zelfs met prijspeil 2026). Een reëel tarief dient aan te sluiten bij de werkelijke kosten die gemoeid zijn met het leveren van kwalitatief goede, toekomstbestendige dagbesteding. Wij verzoeken de gemeente de tariefopbouw en de gehanteerde uitgangspunten opnieuw te beoordelen. Indien de definitieve tarieven op het huidige niveau worden vastgesteld, is het voor ons financieel niet verantwoord om in te schrijven op het perceel dagbesteding en zullen we niet op dit perceel inschrijven. Dit zou betekenen dat inwoners van Edam-Volendam minder keuzevrijheid hebben en minder toegang krijgen tot het bestaande dagbestedingsaanbod.	Dit betreft een nieuwe inkoop met nieuwe inkoopdocumenten, productomschrijvingen, eisen en uitgangspunten. Deze zijn ook van invloed op meerdere parameters in de tariefopbouw. Voorbeelden hiervan zijn groeps grootte, functiemix en eventueel opnemen van opslag voor no-show of dit op een andere wijze vastleggen in de inkoopdocumenten. Tarieven vanuit de huidige overeenkomst kunnen daardoor niet vergeleken worden met de eventuele nieuwe tarieven van de nieuwe inkoop doordat er eventueel appels met peren worden vergeleken. Er worden namelijk andere producten ingekocht met andere eisen dan binnen de huidige overeenkomst of dan de bedoeling was bij de regionale aanbesteding. Deze aanbesteding bevat een nieuwe inrichting van de producten en dienstverlening vanuit de gemeente. Dit kan betekenen dat de huidige kostprijs hoger ligt dan de nieuwe tarieven. Dit vraagt een nieuwe inrichting. Voor de tarieven dient er rekening te worden gehouden met de AMvB reële prijs. Deze stelt dat er voor een product, zoals de gemeente deze wenst in te kopen incl. bijbehorende uitgangspunten en eisen, een reële prijs moet zijn voor een gemiddeld efficiënt opererende aanbieder. Dit betekent dus niet dat de gemeente een tarief dient te vergoeden welk specifiek aansluit bij de kostprijs van een specifieke aanbieder. Er is daarnaast ook een verschil tussen de termen reëel tarief en kostendekkend tarief. De gemeente hanteert het uitgangspunt dat er een reëel tarief wordt bepaald per product o.b.v. reële parameterwaarden.
250	Leidraad en PVE	In hoofdstuk 3.4 van de inschrijvingsleidraad staat dat bepaalde bewijsmiddelen bij inschrijving dienen te worden overgelegd, waaronder het KvK-uittreksel en de Verklaringen Omtrent Gedrag (VOG). In hoofdstuk 5, 'Aan te leveren documenten/bewijsmiddelen', staat echter dat het KvK-uittreksel en de VOG op verzoek van de opdrachtgever worden aangeleverd. Ook in TenderNed zijn bij 'Beantwoord de eisen' geen eisen opgenomen (0/0). Daarnaast blijkt uit het Programma van Eisen dat diverse bewijsstukken op een later moment, bijvoorbeeld bij gunning of op verzoek van de gemeente, dienen te worden overgelegd. Kunt u bevestigen welke documenten en bewijsmiddelen inschrijvers daadwerkelijk bij de initiële inschrijving moeten aanleveren en welke documenten en bewijsstukken pas op verzoek of bij gunning hoeven te worden verstrekt?	Zie beantwoording vraag 2.
251	Aan te leveren documenten	Op pagina 28 van de inschrijvingsleidraad wordt verwezen naar bewijsmiddelen voor geschiktheidseisen G1, G2 en Gn en selectiecriteria S1 en S2. Deze coderingen zijn niet terug te vinden in de inschrijvingsleidraad of overige aanbestedingsstukken. Daarnaast bevat de checklist nog een PM-post. Kan de gemeente bevestigen welke documenten daadwerkelijk bij inschrijving moeten worden aangeleverd en de checklist hierop aanpassen?	Zie beantwoording vraag 2.