

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord	Beantwoord door	Beantwoord op
1	Bijlage 7 Functiemix en opleidingsniveau	Kan de gemeente bevestigen dat uitvragen van managementinformatie gedurende de looptijd van de overeenkomst proportioneel plaatsvinden en in redelijke verhouding blijven staan tot de omvang en aard van de opdracht, zodat geen onevenredige administratieve lasten voor aanbieders ontstaan?	Opdrachtgever bevestigt dat de uitvraag van managementinformatie gedurende de looptijd van de overeenkomst proportioneel zal plaatsvinden en past bij de omvang en aard van de opdracht. Opdrachtgever streeft ernaar de administratieve lasten voor aanbieders zoveel mogelijk te beperken.	Antsje	9/18/2026
2	Bijlage 7 Kwaliteitsmeting	Kan de gemeente aangeven op welke wijze cliënttevredenheid gedurende de contractperiode wordt gemeten en vergeleken?	Opdrachtgever heeft als wens dat opdrachtnemer eens per twee jaar een cliënttevredenheidsonderzoek uitvoert en de resultaten deelt met de opdrachtgever. Dit is gezien de korte contractperiode niet als eis geformuleerd door opdrachtgever.	Antsje	9/18/2026
3	Bijlage 11 Kostprijsonderzoek en Bijlage 7 Pakket van Eisen Ziekteverzuim / contractmanagement	Kan de gemeente bevestigen dat ziekteverzuimcijfers op zichzelf geen grond vormen voor contractuele maatregelen, zolang wordt voldaan aan de eisen ten aanzien van kwaliteit, continuïteit en tijdige levering van ondersteuning?	Opdrachtgever zal ziekteverzuim niet los zien van de kwaliteit, continuïteit en tijdigheid van de ondersteuning. Wel verwacht opdrachtgever dat aanbieders actief sturen op het terugdringen van het ziekteverzuim. De opgenomen afbouwdoelstelling dient in dat kader als ontwikkelrichting. Opdrachtgever kan aanbieders vragen inzicht te geven in de maatregelen die zij treffen om het ziekteverzuim te verminderen. De passage ziet daarnaast nadrukkelijk op de wijze waarop de opdrachtgever in de toekomst naar tariefvorming en kostprijsonderzoeken kan kijken.	Sjoukje	9/18/2026
4	Offerteaanvraag Overgang lopende indicaties per 1-1-2027	Paragraaf 1.3 en 1.6: op welke wijze worden lopende indicaties overgezet naar de nieuwe overeenkomst: ontvangen aanbieders voor alle lopende cliënten een nieuw 301-bericht per 1 januari 2027, of lopen bestaande toewijzingen door tot de einddatum van de beschikking? Wanneer worden deze berichten uiterlijk verzonden, zodat aanbieders hun administratie tijdig kunnen inrichten?	Zonder wijzigingen lopen bestaande toewijzingen door tot de einddatum van de beschikking.	Alies	9/18/2026
5	Offerteaanvraag Continuïteit bij niet-toelating	Paragraaf 1.3: welk proces hanteert de gemeente wanneer een huidige aanbieder niet inschrijft of niet wordt toegelaten? Wie informeert de cliënten, welke termijn geldt voor de warme overdracht en welke rol heeft de meitinker daarbij?	Opdrachtgever informeert inwoners waarbij de huidige aanbieder niet inschrijft of wordt toegelaten. De meitinker gaat samen met de huidige zorgaanbieder zoeken naar een passende zorgaanbieder.	Alies	9/18/2026
6	Offerteaanvraag Nummering tabel in te dienen stukken	Paragraaf 2.2: in de tabel met in te dienen stukken springt de nummering van 9 naar 11. Ontbreekt document 10? Kan de gemeente een volledige en definitieve lijst van in te dienen stukken publiceren?	Opdrachtgever heeft de offerteaanvraag hierop aangepast	Nydia	9/18/2026
7	Offerteaanvraag Verklaring Belastingdienst	Paragraaf 3.1.2, voetnoot 2: bedoelt de gemeente met 'verklaring van de belastingdienst' de Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen? Zo ja, kan dit in de nota van inlichtingen worden geëxpliciteerd?	Het klopt inderdaad dat met "Verklaring van de belastingdienst" de verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichting wordt bedoeld.	Nydia	9/18/2026
8	Offerteaanvraag / Bijlage 1 - Concept overeenkomst Tegenstrijdige verzekeringseis	In paragraaf 3.2.1 van de offerteaanvraag wordt een dekking geëist van minimaal € 1.250.000 per gebeurtenis en € 2.500.000 per jaar. Artikel 15.2 van de concept overeenkomst vraagt € 2.500.000 per gebeurtenis en per jaar. Welke eis is leidend? Wij verzoeken de gemeente de bepalingen gelijk te trekken.	Opdrachtgever constateert dat sprake is van een onbedoelde afwijking. Opdrachtgever neemt het verzoek over en trekt de bepalingen gelijk. De verzekeringseis zoals opgenomen in paragraaf 3.2.1 van de offerteaanvraag is leidend.	Nydia	9/18/2026

Offerteaanvraag BSN in 9managementrapportages	Paragraaf 2.6.4: de gemeente vraagt inzicht in welke unieke cliënten (BSN) bij welke onderaannemer (KvK) ondersteuning ontvangen. Wat is de grondslag voor het verwerken van het BSN in een managementrapportage en waarom is dit noodzakelijk en proportioneel? Kan worden volstaan met het toewijzingsnummer of een pseudoniem?	Opdrachtgever vraagt deze informatie om inzicht te krijgen in welke onderaannemers ondersteuning leveren aan cliënten. Een toewijzingsnummer of een ander uniek cliëntnummer is ook toegestaan, zolang daarmee door opdrachtgever duidelijk kan worden vastgesteld welke cliënt ondersteuning ontvangt van welke onderaannemer.	Antsje	9/18/2026
Offerteaanvraag Toepasselijkheid 10Wkkgz	Paragraaf 2.6.4: de gemeente verwijst naar de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Wmo-begeleiding valt in beginsel onder de kwaliteitseisen van de Wmo 2015 en niet onder de Wkkgz. Op welke grondslag acht de gemeente de Wkkgz hier van toepassing?	Opdrachtgever onderschrijft dat Wmo-begeleiding onder de kwaliteitseisen van de Wmo 2015 valt en niet onder de Wkkgz. De verwijzing naar de Wkkgz is uitsluitend opgenomen om te benadrukken dat de opdrachtnemer verantwoordelijk blijft voor de kwaliteit van de ondersteuning die door onderaannemers en/of zzp'ers wordt geleverd. De kwaliteitseisen uit de Wmo 2015 zijn leidend.	Antsje	9/18/2026
Bijlage 7 - Pakket van eisen Geen 11indexering in 2027	Paragraaf 5.1 en 5.2: de tarieven worden pas in 2028 voor het eerst geïndexeerd. Indien de loon- en prijsontwikkeling tot 1 januari 2027 hoger uitvalt dan waarmee in het kostprijsonderzoek is gerekend, starten aanbidders met een achterstand. Is de gemeente bereid een correctie of nacalculatie per 1 januari 2027 toe te passen indien de definitieve OVA- en cao-cijfers daartoe aanleiding geven?	Het kostprijsonderzoek is gebaseerd op de nu geldende cao's over 2026. Er worden geen nieuwe cao's meer verwacht die invloed hebben op het loonniveau van 2026. Omdat het loonniveau in de OVA-methodiek voor 90% bepalend is, is de kans dat de loon- en prijsontwikkeling tot 1 januari 2027 substantieel afwijkt verwaarloosbaar. Daarom acht opdrachtgever het niet nodig om een correctie of nacalculatie per 1 januari 2027 toe te passen. Dit geldt wel voor een eventuele aanpassing van de indexering over het jaar 2027. Hiervoor verwijzen wij naar vraag 66.	Antsje	9/18/2026
Bijlage 7 - Pakket van eisen 12Afbouwdoelstelling ziekteverzuim	Paragraaf 5.1: is de afbouwdoelstelling van 7,5% ziekteverzuim per 1 oktober 2028 een inspannings- of resultaatsverplichting? Hoe wordt het percentage gemeten (inclusief of exclusief langdurig verzuim en zwangerschapsverlof, over welke populatie) en welke consequenties verbindt de gemeente aan het niet halen ervan binnen deze contractperiode?	Opdrachtgever beschouwt de afbouwdoelstelling van 7,5% ziekteverzuim als een inspanningsverplichting. Opdrachtgever verwacht dat aanbidders actief en aantoonbaar sturen op het terugdringen van het ziekteverzuim. Aan het niet behalen van deze doelstelling zijn binnen de contractperiode geen directe contractuele of financiële consequenties verbonden. Wel kan opdrachtgever de ontwikkeling van het ziekteverzuim betrekken bij toekomstige kostprijsonderzoeken en aanbestedingen. Voor de registratie van ziekteverzuim sluit opdrachtgever aan bij de gebruikelijke verzuimregistratie van aanbidders.	Antsje	9/18/2026

		Paragraaf 5.1: de gemeente gaat vanaf 1 oktober 2028 uit van 'mbo 4' in plaats van 'minimaal mbo 4'. Betekent dit dat inzet van hbo-geschoolde begeleiders niet langer is toegestaan, of uitsluitend dat de tariefopbouw hierop wordt gebaseerd? Wat betekent dit voor cliënten bij wie een hoger kwalificatieniveau aantoonbaar noodzakelijk is?	Nee. De passage betekent niet dat de inzet van hbo-geschoolde begeleiders niet is toegestaan. Opdrachtever geeft hiermee aan welk kwalificatieniveau zij voor de betreffende ondersteuning in beginsel passend acht en waarvan zij bij toekomstige tariefvorming en kostprijsonderzoeken kan uitgaan. Voor dagondersteuning langdurig betreft dit mbo 4 als passend kwalificatieniveau voor het merendeel van de ondersteuningsvragen. Indien de ondersteuningsvraag van een cliënt aantoonbaar een hoger kwalificatieniveau vereist, blijft het de verantwoordelijkheid van de aanbieder om passende ondersteuning in te zetten. Opdrachtever verwacht in dat geval wel dat de aanbieder kan motiveren waarom een hoger kwalificatieniveau noodzakelijk is. Opdrachtever gaat gedurende de contractperiode hierover graag het gesprek aan met aanbieders om te toetsen of de uitgangspunten blijven aansluiten bij de praktijk en de ondersteuningsvragen van inwoners.	Sjoukje	9/18/2026
13	Bijlage 7 - Pakket van eisen Functiemix en kwalificatieniveau				
14	Bijlage 7 - Pakket van eisen No show	Paragraaf 5.3: bij no show kunnen geen kosten worden gedeclareerd, terwijl de tijd is gereserveerd en bij thuisondersteuning reeds reistijd is gemaakt. Is het risico op no show verwerkt in de tarieven? Zo nee, is de gemeente bereid declaratie toe te staan wanneer de cliënt minder dan 24 uur voor de afspraak afzegt?	Opdrachtever houdt vast aan het uitgangspunt dat alleen daadwerkelijk geleverde ondersteuning voor vergoeding in aanmerking komt. No show en afzeggingen, ongeacht het moment van afzeggen, zijn daarom niet te declareren.	Alies	9/18/2026
15	Bijlage 7 - Pakket van eisen / Bijlage 1 - Concept overeenkomst Wachttijden en cliëntfactoren	Paragraaf 4.2 van het pakket van eisen en artikel 8.3 van de concept overeenkomst: gelden de maximale wachttijden van 10 respectievelijk 20 werkdagen ook wanneer de start vertraagt door omstandigheden bij de cliënt (niet bereikbaar, vakantie, wens tot latere start) of door een onvolledig toewijzingsbericht? Hoe legt opdrachtnemer dit vast zodat geen tekortkoming of boete ontstaat?	De opdrachtnemer zoekt contact met opdrachtgever indien niet tijdig gestart kan worden. Daarnaast maakt de opdrachtnemer gebruik van 305-berichten met de daarin de daadwerkelijke startdatum.	Alies	9/18/2026
16	Bijlage 1 - Concept overeenkomst Onjuiste verwijzing boetebepaling	Artikel 16.1 verwijst naar paragraaf 4.4.3 van de offerteaanvraag. Die paragraaf komt in de offerteaanvraag niet voor. Op welke bepaling doelt de gemeente en kan de verwijzing worden gecorrigeerd?	Bedankt voor het signaleren van deze onjuistheid. De verwijzing in artikel 16.1 van de conceptovereenkomst is aangepast. In plaats van paragraaf 4.4.3 van de offerteaanvraag dient te worden gelezen: paragraaf 4.2 van Bijlage 7 Pakket van eisen.	Nydia	9/18/2026
17	Bijlage 1 - Concept overeenkomst Weigeren van een toewijzing	Artikel 8.1 en 8.3: mag opdrachtnemer een toewijzing weigeren bij een tijdelijke cliëntenstop wegens capaciteits- of personeelskrapte, zonder dat dit als tekortkoming geldt of tot een boete leidt? Welke procedure geldt daarvoor en binnen welke termijn moet dit worden gemeld?	Ja, indien sprake is van een aantoonbare tijdelijke cliëntenstop wegens capaciteits- of personeelskrapte. Opdrachtnemer meldt dit direct aan de contractmanager, inclusief de verwachte duur. Een tijdig gemelde tijdelijke cliëntenstop wordt niet als tekortkoming aangemerkt en leidt niet tot een boete. Opdrachtnemer blijft zich inspannen om de capaciteit zo spoedig mogelijk te herstellen.	Allen	9/18/2026
18	Offerteaanvraag Doelgroepafbakening op inschrijfbld	Paragraaf 1.4 en bijlage 3: op het inschrijfbld geeft de inschrijver aan op welke doelgroep het aanbod is gericht. Mag opdrachtnemer toewijzingen buiten die opgegeven doelgroep weigeren zonder dat dit als tekortkoming wordt aangemerkt?	Opdrachtever gaat hiermee akkoord.	Sjoukje	9/18/2026

		Artikel 14.2 beperkt de aansprakelijkheid tot vier maal de opdrachtwaarde met een maximum van € 3.000.000, terwijl artikel 15.1 de aansprakelijkheid beperkt tot het verzekerde bedrag van € 2.500.000. Deze bepalingen zijn niet met elkaar in overeenstemming. Wij verzoeken de gemeente de aansprakelijkheid eenduidig te beperken tot het verzekerde bedrag per gebeurtenis en per jaar.	Opdrachtgever gaat niet akkoord met het verzoek. Opdrachtgever is van oordeel dat artikel 14.2 en artikel 15.1 verschillende onderwerpen regelen en daarom niet met elkaar in strijd zijn. Artikel 14.2 bevat een aansprakelijkheidsbeperking en bepaalt het maximale bedrag waarvoor opdrachtnemer aansprakelijk kan worden gehouden. Artikel 15.2 bevat een minimumeis ten aanzien van de vereiste verzekering gedurende de looptijd van de overeenkomst. Deze bepalingen hebben ieder een eigen functie binnen de overeenkomst. Het staat opdrachtnemer vrij zich voor een hoger bedrag te verzekeren dan het in artikel 15.2 opgenomen minimumbedrag. Het feit dat de vereiste verzekeringsdekking lager is dan de maximale contractuele aansprakelijkheid maakt de bepalingen niet tegenstrijdig. Opdrachtgever ziet daarom geen aanleiding de aansprakelijkheidsregeling aan te passen.			
19	Bijlage 1 - Concept overeenkomst Aansprakelijkheidsregeling			Chris	9/18/2026	
20	Bijlage 2 - Inkoopvoorwaarden Hoogteboete geheimhouding en persoonsgegevens	Artikel 21.2: de boete van € 50.000 per gebeurtenis staat, mede gelet op het ontbreken van een omzetgarantie in deze open house, niet in verhouding tot de omvang van de opdracht voor veel aanbieders. Is de gemeente bereid deze boete te maximeren of te relateren aan de jaaromzet van opdrachtnemer binnen deze overeenkomst?	Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord.	Nydia	9/18/2026	
21	Bijlage 2 - Inkoopvoorwaarden Acceptatie en facturering	Artikel 4 en 18.1 koppelen het recht op betaling aan een acceptatieprocedure van 30 dagen. Dit sluit niet aan bij de maandelijkse declaratie via het 323-bericht. Bevestigt de gemeente dat deze artikelen voor deze opdracht niet van toepassing zijn en dat betaling plaatsvindt binnen 30 dagen na een goedgekeurde declaratie?	Opdrachtgever onderschrijft dat de artikelen 4 en 18 van de Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten 2022 niet aansluiten op de in het pakket van eisen opgenomen systematiek. Voor deze opdracht zijn de bepalingen zoals opgenomen in Bijlage 7 leidend ten aanzien van het berichtenverkeer, declareren en betalen. Declaraties dienen maandelijks via het 323-bericht te worden ingediend. Artikel 4 en artikel 18 van de inkoopvoorwaarden laten wij vervallen voor deze opdracht.	Nydia/Alies	9/18/2026	
22	Bijlage 2 - Inkoopvoorwaarden Vervanging van medewerkers	Artikel 5.1 en 5.2: vervanging van personen die belast zijn met de uitvoering kan slechts bij uitzondering en met voorafgaande schriftelijke toestemming plaatsvinden. In de begeleidingspraktijk is wisseling door ziekte, verlof en verloop onvermijdelijk. Bevestigt de gemeente dat artikel 12.6 van de overeenkomst voorgaat en dat artikel 5 van de inkoopvoorwaarden niet van toepassing is op individuele begeleiders?	Opdrachtgever bevestigt dit.	Sjoukje	9/18/2026	

		Artikel 26.1 sub a legt de intellectuele eigendomsrechten bij opdrachtgever. Bevestigt de gemeente dat dit niet ziet op reeds bestaande methodieken, scholingsmateriaal, formats en instrumenten van opdrachtnemer, en dat deze eigendom blijven van opdrachtnemer?	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord. Reeds vóór de ingangsdatum van de overeenkomst bestaande intellectuele eigendomsrechten van opdrachtnemer, waaronder begrepen methodieken, scholingsmateriaal, formats, instrumenten, processen en overige ontwikkelde kennis en materialen, blijven eigendom van opdrachtnemer. Een eventuele overdracht van intellectuele eigendomsrechten aan opdrachtgever ziet uitsluitend op specifiek in het kader van de uitvoering van de overeenkomst voor opdrachtgever nieuw ontwikkelde werken, voor zover dit uit de betreffende bepaling volgt.	Chris	9/18/2026
23	Bijlage 2 - Inkoopvoorwaarden Intellectuele eigendomsrechten				
		Artikel 29.1 verbiedt het in dienst nemen van personeel van de wederpartij tot een jaar na beëindiging. Staat deze bepaling in de weg aan overname van begeleiders bij een overdracht van cliënten naar een andere aanbieder, wat juist bijdraagt aan continuïteit van zorg? Wij verzoeken de gemeente hiervoor een uitzondering op te nemen.	Opdrachtgever laat artikel 29.1 van de Algemene Inkoopvoorwaarden Inkoop Diensten Gemeente Heerenveen 2022 vervallen.	Nydia	9/18/2026
24	Bijlage 2 - Inkoopvoorwaarden Overname van personeel				
		Artikel 17.6 kent een meerwerkgrens van 15% van de oorspronkelijke opdracht. Hoe verhoudt dit zich tot een open house zonder afnameverplichting en zonder vaste opdrachtwaarde per aanbieder? Bevestigt de gemeente dat dit artikel hier niet van toepassing is?	Opdrachtgever bevestigt dat artikel 17.6 van de algemene inkoopvoorwaarden betrekking heeft op meerwerk als bedoeld in artikel 17.4, zijnde aanvullende werkzaamheden of wijzigingen buiten de scope van de overeengekomen opdracht. De bepaling ziet niet op fluctuaties in het aantal cliënten, toewijzingen of de omzet van een opdrachtnemer binnen de open house-overeenkomst. In de aanbestedingsstukken is expliciet opgenomen dat sprake is van een open house-constructie zonder afnameverplichting en zonder omzetgarantie voor individuele opdrachtnemers. De omvang van de feitelijke dienstverlening is afhankelijk van de door opdrachtgever afgegeven toewijzingen en de ondersteuningsbehoefte van inwoners. Artikel 17.6 is derhalve uitsluitend relevant indien gedurende de looptijd aanvullende werkzaamheden buiten de overeengekomen opdracht worden opgedragen en is niet van toepassing op wijzigingen in het aantal toewijzingen of het daadwerkelijke volume van de ondersteuning.	Nydia	9/18/2026
25	Bijlage 2 - Inkoopvoorwaarden Meerwerkgrens 15%				
		Artikel 24 maakt eenzijdige wijziging mogelijk, onder meer bij wijzigingen in het beschikbare budget. Kan de gemeente op deze grond eenzijdig de tarieven verlagen? Wij verzoeken expliciet op te nemen dat tariefswijzigingen niet eenzijdig worden doorgevoerd en dat opdrachtnemer bij een ingrijpende wijziging het recht heeft de overeenkomst met inachtneming van een redelijke termijn te beëindigen.	Opdrachtgever kan bevestigen dat het verlagen van tarieven gedurende de contractperiode niet eenzijdig worden doorgevoerd. Opdrachtnemer heeft het recht om bij een zeer ingrijpende wijzigingen van de overeenkomst de overeenkomst met inachtneming van een redelijke termijn voor zowel opdrachtnemer als opdrachtgever te beëindigen. Opdrachtgever ziet daarom geen aanleiding om artikel 24 op dit punt aan te passen. Het verzoek om een aanvullend beëindigingsrecht voor opdrachtnemer op te nemen wordt niet overgenomen.	Nydia	9/18/2026
26	Bijlage 1 - Concept overeenkomst Eenzijdige wijziging van de overeenkomst				

	Bijlage 1 - Concept overeenkomst 27Tarieven op het inschrijfblad	Artikel 6.3 verwijst voor de vaste tarieven naar het inschrijfblad (bijlage 3), terwijl de tarieven eenzijdig door de gemeente zijn vastgesteld in bijlage 7. Kan de gemeente verduidelijken welk document leidend is voor de tarieven en het inschrijfblad hierop aanpassen?	Opdrachtgever bevestigt dat de tarieven zoals opgenomen in het inschrijfblad (bijlage 3) en het pakket van eisen (bijlage 7) gelijk zijn. De verwijzing in artikel 6.3 van de conceptovereenkomst naar het inschrijfblad is bedoeld als verwijzing naar de door opdrachtgever vastgestelde tarieven waarop wordt ingeschreven.	Nydia	9/18/2026
	Bijlage 1 - Concept overeenkomst Onjuiste kruisverwijzingen blz 4-6 / 10-28 11 / 20	In de concept overeenkomst komen enkele onjuiste verwijzingen voor: artikel 5.1 en 23.2 verwijzen voor het afsprakenregister naar artikel 12 (dit is artikel 13), artikel 9.3 verwijst naar 'Artikel 5 Exitplan' (dit is artikel 4), artikel 22.3 vermeldt dat 'Opdrachtgever' verplicht is medewerking te verlenen aan de toezichthouder (dit moet opdrachtnemer zijn) en bijlage 5 Contactpersonen verwijst naar artikel 8 (dit is artikel 12). Kan de gemeente deze verwijzingen corrigeren?	Ja. Opdrachtgever bedankt de inschrijver voor het signaleren van deze onjuistheden. Het betreft kennelijke verschrijvingen en onjuiste verwijzingen in de conceptovereenkomst. De volgende correcties worden doorgevoerd: In artikel 5.1 en artikel 23.2 wordt de verwijzing naar artikel 12 gewijzigd in artikel 13 (Afsprakenregister). In artikel 9.3 wordt de verwijzing naar artikel 5 (Exitplan) gewijzigd in artikel 4 (Exitplan). In artikel 22.3 wordt "Opdrachtgever" vervangen door "Opdrachtnemer". In bijlage 5 (Contactpersonen) wordt de verwijzing naar artikel 8 gewijzigd in artikel 13.	Nydia	9/18/2026
29	Bijlage 7 - Pakket van eisen VOG-eis	Paragraaf 3.1, eis 2: de VOG mag bij aanvang van de werkzaamheden niet ouder zijn dan drie maanden. Geldt deze eis ook voor medewerkers die op 1 januari 2027 al in dienst zijn en reeds over een VOG beschikken? Geldt de eis eveneens voor zzp'ers, stagiairs en vrijwilligers, en hanteert de gemeente een periodieke herhaling?	De VOG mag niet ouder zijn dan drie maanden op het moment dat de medewerker begint te werken (in dienst treedt). Deze eis geldt eveneens voor zzp'ers, stagiairs en vrijwilligers. Een periodieke herhaling is niet nodig.	Sjoukje	9/18/2026
	Bijlage 7 - Pakket van eisen / Bijlage 1 - Concept overeenkomst Reikwijdte 30controles	Paragraaf 4.3.1 van het pakket van eisen en artikel 22 van de concept overeenkomst: de gemeente behoudt zich het recht voor te allen tijde aangekondigde en onaangekondigde controles uit te voeren en dossiers in te zien. Kan de gemeente de kaders hiervoor verduidelijken (aankondigingstermijn, frequentie, omvang van de steekproef en omgang met cliëntgegevens conform de AVG en het beroepsgeheim)?	Opdrachtgever kan gebruikmaken van haar wettelijke toezichthoudende bevoegdheden op grond van de Wmo 2015 en titel 5.2 Awb. Controles kunnen, afhankelijk van doel en aanleiding, zowel aangekondigd als onaangekondigd plaatsvinden; een vaste aankondigingstermijn, frequentie of steekproefomvang wordt daarom niet vooraf vastgelegd. Daarbij geldt steeds dat de inzet van toezicht proportioneel en subsidiair moet zijn in relatie tot de onderzoeksvragen. Bij de inzage van dossiers wordt uitsluitend toegang gevraagd tot gegevens die redelijkerwijs nodig zijn voor het toezicht, waarbij opdrachtgever handelt conform wet- en regelgeving, zoals de AVG en de Wmo 2015.	Alex	9/18/2026
	Bijlage 7 - Pakket van eisen 31Managementrapportages	Paragraaf 6: kan de gemeente het format, de gegevensset en de frequentie van de managementrapportages vooraf beschikbaar stellen? Aanbieders kunnen dan de administratieve inzet inschatten en hun registratie hierop inrichten.	Opdrachtgever kan op dit moment nog geen format, gegevensset of vaste rapportagefrequentie beschikbaar stellen. Opdrachtgever werkt de invulling van het contractbeheer tijdens de implementatiefase verder uit. Hierbij wordt ook bepaald welke informatie wordt uitgevraagd en hoe vaak. Opdrachtgever informeert aanbieders hierover tijdig.	Antsje	9/18/2026
	Bijlage 7 - Pakket van eisen 32eenheden	Paragraaf 4.1: wijzigen ten opzichte van het huidige contract de productcodes, eenheden of de wijze van declareren (bijvoorbeeld minuten per week bij thuisondersteuning)? Zo ja, per wanneer moeten aanbieders hun systemen hierop hebben aangepast en is een testperiode voorzien?	Er zijn geen wijzigingen t.a.v. de productcodes. Bij Thuisondersteuning Basis en Intensief is de prijs per minuut i.p.v. prijs per uur.	Alies	9/18/2026

Bijlage 7 - Pakket van eisen 33Aanduiding meldcode	Hoofdstuk 8 draagt de titel 'Meldcode KNMG', terwijl de tekst betrekking heeft op de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling op grond van de Wet verplichte meldcode. Kan de titel hierop worden aangepast?	Ja, opdrachtgever past dit aan.	Antsje	9/18/2026
Bijlage 7 - Pakket van eisen Afschalen 34en innovatie	Paragraaf 1.3 en 1.4: van aanbieders wordt verwacht dat zij expertise delen met het voorliggend veld en werken aan afschaling, terwijl uitsluitend directe cliëntgebonden tijd declarabel is. Op welke wijze wordt deze inzet gefaciliteerd of vergoed, en welke concrete resultaatafspraken verbindt de gemeente hieraan in het contractmanagement?	Opdrachtgever verwacht dat aanbieders bijdragen aan kennisdeling, samenwerking met het voorliggend veld en afschaling van ondersteuning waar dat mogelijk is. Deze inzet maakt onderdeel uit van de uitvoering van de opdracht en wordt niet apart vergoed. Opdrachtgever stelt hiervoor geen vooraf vastgestelde resultaatafspraken of KPI's op. In het contractmanagement wordt hierover periodiek het gesprek gevoerd op basis van ervaringen uit de praktijk en de gezamenlijke doelen van de opdracht.	Alies	9/18/2026
Offerteaanvraag Gedragsverklaring 35aanbesteden	Bij inschrijving dient een gedragsverklaring aanbesteden (GVA) te worden aangeleverd. Per september heeft binnen onze organisatie een wijziging in het bestuur plaats gevonden. De verwerking van deze bestuurswijziging bij de KvK neemt enige tijd in beslag. Pas nadat de nieuwe bestuurder officieel is ingeschreven bij de KvK, kan een nieuwe GVA worden aangevraagd waarop deze bestuurder staat vermeld. De aanvraag en afgifte van een GVA duurt enkele weken, waardoor het waarschijnlijk niet mogelijk is om tijdig een nieuwe GVA aan te leveren. Kunt u aangeven of het is toegestaan om bij inschrijving een GVA aan te leveren waarop 1 van de huidige bestuurders staat vermeld, samen met de bestuurder die recent uit functie is getreden?	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.	Chris	9/18/2026
Bijlage 7, pakket van eisen 36management rapportage	Wordt met het gezamenlijk ontwikkelen van managementrapportages bedoeld dat gegevens van de gemeente en de aanbieder worden gecombineerd, zodat op basis van een gezamenlijk inzicht het gesprek kan worden gevoerd en de samenwerking beter kan worden afgestemd?	Nee. Met het gezamenlijk ontwikkelen van managementrapportages bedoelt opdrachtgever dat zij samen met aanbieders de inhoud en inrichting van de rapportages verder uitwerkt. De rapportages zijn bedoeld om opdrachtgever inzicht te geven in de uitvoering van de overeenkomst, zodat zij de voortgang, kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening kan monitoren. De uitkomsten kunnen daarnaast worden gebruikt als basis voor het gesprek tussen opdrachtgever en aanbieder.	Antsje	9/18/2026
Bijlage 1 - Concept overeenkomst 37Onjuiste artikelverwijzingen	De overeenkomst bevat diverse onjuiste artikelverwijzingen (o.a. in de artikelen 5.1 - 9.3 - 23.2). Gemeente wordt verzocht de overeenkomst op dit punt integraal te controleren en eventuele onjuiste of onduidelijke verwijzingen te corrigeren.	Zie antwoord vraag 28.	Nydia	9/18/2026

		In de overeenkomst worden op verschillende plaatsen begrippen geïntroduceerd en gebruikt als gedefinieerde begrippen, terwijl deze niet zijn opgenomen in artikel 1 (Definities). Dit betreft onder meer de begrippen "Toewijzing", "Ondersteuning", "Ondersteuningsplan", "Tarieven", "Resultaten", "Beschikking", "Meitinker" en "Opdrachtwaarde". Gemeente wordt verzocht de overeenkomst op dit punt te controleren, de betreffende begrippen van een definitie te voorzien dan wel het gebruik van hoofdletterbegrippen te heroverwegen.	Opdrachtgever bedankt de inschrijver voor deze constatering. De conceptovereenkomst is hierop gecontroleerd. Alle begrippen die zijn opgenomen in artikel 1 (Definities) blijven als gedefinieerd begrip met een hoofdletter geschreven. Begrippen die niet zijn opgenomen in de definitielijst zijn, voor zover de zinsopbouw dit toelaat, aangepast naar een schrijfwijze zonder hoofdletter.	Nydia	9/18/2026
38	Bijlage 1 - Concept overeenkomst Definities				
39	Bijlage 1 - Concept overeenkomst Artikel 1 van de overeenkomst in combinatie met artikel 1 van de algemene voorwaarden	In de overeenkomst en algemene voorwaarden is "werkdagen" verschillend gedefinieerd. Kan gemeente aangeven dat voor deze opdracht geldt dat in weekenden en op feestdagen géén Wmo-begeleiding hoeft te worden geboden door opdrachtnemer en de overeenkomst hierop zo nodig aanpassen?	Ja. Voor deze opdracht geldt dat Wmo-begeleiding uitsluitend op werkdagen hoeft te worden geleverd. In weekenden en op algemeen erkende feestdagen bestaat geen verplichting om Wmo-begeleiding te bieden, tenzij in individuele situaties anders is afgesproken. Opdrachtgever zal de documenten hierop aanpassen.	Antsje	9/18/2026
40	Bijlage 1 - Concept overeenkomst Artikel 3 van de overeenkomst in combinatie met artikel 24.8 van de algemene voorwaarden	Artikel 3 gaat uit van een overeenkomst voor bepaalde tijd met een vaste looptijd, terwijl artikel 24.8 van de Algemene Inkoopvoorwaarden opdrachtgever een algemene bevoegdheid lijkt te geven de overeenkomst te allen tijde op te zeggen. Wij verzoeken gemeente te verduidelijken hoe deze bepalingen zich tot elkaar verhouden en welke contractuele zekerheid de in artikel 3 opgenomen looptijd aan opdrachtnemer biedt.	De overeenkomst wordt aangegaan voor de bepaalde looptijd zoals opgenomen in artikel 3 van de overeenkomst. Deze looptijd vormt het uitgangspunt voor partijen. Een eventuele bevoegdheid tot tussentijdse beëindiging op grond van de van toepassing verklaarde inkoopvoorwaarden dient te worden gelezen in samenhang met de aard van de overeenkomst, de redelijkheid en billijkheid en de toepasselijke jurisprudentie. Van een tussentijdse beëindiging zal slechts gebruik worden gemaakt indien daartoe een voldoende zwaarwegende grond bestaat. Opdrachtgever zal hierbij steeds de omstandigheden van het geval betrekken en een redelijke opzegtermijn in acht nemen. De bepaling uit artikel 3 biedt opdrachtnemer daarmee het uitgangspunt van een overeenkomst voor bepaalde tijd, behoudens uitzonderlijke omstandigheden die tussentijdse beëindiging rechtvaardigen.	Chris	9/18/2026
41	Bijlage 1 - Concept overeenkomst Artikel 3	Artikel 3.2 bevat een verlengingsoptie, maar vermeldt niet op welk moment gemeente deze optie uiterlijk moet invoeren. Kan gemeente een minimale aanzegtermijn opnemen zodat voor opdrachtnemer tijdig duidelijkheid bestaat over een eventuele voortzetting van de overeenkomst?	Opdrachtgever kan zich vinden in dit verzoek. Ter verduidelijking van de verlengingsbepaling wordt een minimale aanzegtermijn van zes maanden opgenomen.	Nydia	9/18/2026
42	Bijlage 1 - Concept overeenkomst Artikel 4	Artikel 4.5 verwijst naar "het tweede en derde lid van dit artikel" als grondslag voor ontbinding dan wel opzegging, terwijl deze leden geen ontbindings- of opzeggingsgronden bevatten. Kan gemeente aangeven naar welke bepaling in artikel 4.5 wordt verwezen en de overeenkomst hierop zo nodig aanpassen?	Opdrachtgever constateert dat de verwijzing in artikel 4.5 niet juist is. Naar aanleiding hiervan wordt de overeenkomst aangepast door de onjuiste verwijzing te verwijderen en de bepaling te verduidelijken.	Chris	9/18/2026

	Bijlage 1 - Concept overeenkomst Wijzigingsregime - artikelen 2.1, 5, 13, 23, 24 en 27	De overeenkomst bevat meerdere bepalingen die zien op wijziging van de dienstverlening en/of de overeenkomst, waaronder de artikelen 2.1, 5, 13, 23, 24 en 27. Deze bepalingen lijken verschillende wijzigingsregimes te bevatten. Zo wordt op sommige plaatsen uitgegaan van overleg en wederzijds goedvinden, terwijl artikel 23.3 en artikel 24.2 opdrachtgever een zelfstandige bevoegdheid lijken te geven om wijzigingen aan te brengen. Daarnaast is onduidelijk welke rol het afsprakenregister speelt bij het rechtsgeldig vastleggen van wijzigingen. Gemeente wordt verzocht het wijzigingsregime en de onderlinge verhouding tussen voornoemde bepalingen te verduidelijken.	Opdrachtgever ziet geen tegenstrijdigheid hierin. Opdrachtgever is van oordeel dat de genoemde bepalingen ieder een eigen toepassingsbereik hebben en in onderlinge samenhang moeten worden gelezen. Opdrachtgever ziet daarom geen aanleiding de overeenkomst aan te passen.	Chris	9/18/2026
44	Bijlage 1 - Concept overeenkomst Artikel 6	Artikel 6 verwijst voor de financiële afspraken zowel naar de Offerteaanvraag (bijlage 1) als naar het Inschrijfblad (bijlage 3). Hierdoor is onvoldoende duidelijk waar de voor de overeenkomst geldende prijs- en tariefafspraken zijn vastgelegd en welk document prevaleert indien sprake is van een afwijking tussen beide documenten. Gemeente wordt verzocht de onderlinge verhouding tussen deze documenten en de daarin opgenomen financiële afspraken te verduidelijken.	Opdrachtgever onderschrijft dat verduidelijking gewenst is. Om iedere onduidelijkheid weg te nemen wordt artikel 6.2 van de conceptovereenkomst aangepast. In artikel 6.2 wordt voortaan verwezen naar bijlage 7, het pakket van eisen, waarin de geldende tarieven zijn opgenomen. Dezelfde tarieven zijn tevens opgenomen in het inschrijfblad.	Nydia	9/18/2026
45	Bijlage 1 - Concept overeenkomst Artikel 10.8 en 11.7	Artikel 10.8 en artikel 11.7 verwijzen naar de mogelijkheid voor opdrachtgever om bij uitblijven van herstel contractuele maatregelen toe te passen. De aard en omvang van deze maatregelen zijn niet nader gespecificeerd. Kan gemeente verduidelijken welke maatregelen kunnen worden toegepast en waar deze grondslagen in de overeenkomst of de inkoopvoorwaarden zijn opgenomen, zodat voor opdrachtnemers vooraf duidelijk is welke rechtsgevolgen aan een tekortkoming kunnen worden verbonden?	De in artikel 10.8 en artikel 11.7 bedoelde contractuele maatregelen betreffen de rechtsmiddelen die voor opdrachtgever voortvloeien uit de overeenkomst, de daarop van toepassing verklaarde inkoopvoorwaarden en het algemene verbintenissenrecht. Hierbij kan onder meer worden gedacht aan het verlangen van herstel, het geven van aanwijzingen, opschorting van verplichtingen, verrekening, het vorderen van schadevergoeding, het opleggen van een contractueel overeengekomen boete indien daarvoor een grondslag bestaat, dan wel beëindiging of ontbinding van de overeenkomst indien aan de daarvoor geldende voorwaarden is voldaan. Opdrachtgever is van oordeel dat de overeenkomst en de van toepassing zijnde inkoopvoorwaarden hiervoor een voldoende juridische grondslag bieden. De artikelen 10.8 en 11.7 creëren geen aanvullende sancties, maar verwijzen naar de reeds bestaande contractuele en wettelijke mogelijkheden. Opdrachtgever ziet daarom geen aanleiding de overeenkomst aan te passen.	Chris	9/18/2026

46	Bijlage 1 - Concept overeenkomst Artikel 14 en 15 van de overeenkomst in combinatie met artikel 22 van de Algemene Voorwaarden	De aansprakelijkheidsregeling is uitgewerkt in artikel 22 van de Algemene Inkoopvoorwaarden en daarnaast in de artikelen 14 en 15 van de overeenkomst. Het is onvoldoende duidelijk hoe deze bepalingen zich tot elkaar verhouden. Daarbij is onder meer onduidelijk welke aansprakelijkheidslimiet uiteindelijk geldt, welke betekenis toekomt aan het begrip "Opdrachtwaarde" in artikel 14.2 en hoe artikel 15.1, waarin aansprakelijkheid wordt gekoppeld aan het verzekerde bedrag, moet worden gelezen in relatie tot artikel 14 en artikel 22 van de Algemene Inkoopvoorwaarden. Gemeente wordt verzocht de aansprakelijkheidsregeling en de onderlinge verhouding tussen deze bepalingen te verduidelijken.	Zie antwoord vraag 19.	Chris	9/18/2026
47	Bijlage 1 - Concept overeenkomst Artikel 17.5	Artikel 17.5 geeft partijen het recht om bij overtreding van de in artikel 17 opgenomen verplichtingen de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst per direct op te schorten dan wel te ontbinden. Deze bepaling wijkt af van de algemene systematiek van de overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden, waarin veelal wordt uitgegaan van ingebrekestelling en een herstelkans. Kan gemeente verduidelijken in welke gevallen toepassing van artikel 17.5 is beoogd en hoe deze bepaling zich verhoudt tot de overige bepalingen inzake tekortkoming, herstel en ontbinding?	Artikel 17.5 ziet specifiek op overtredingen van de in artikel 17 opgenomen verplichtingen met betrekking tot geheimhouding en de bescherming van vertrouwelijke informatie. Gelet op de aard van deze verplichtingen kan een schending daarvan directe en mogelijk onomkeerbare gevolgen hebben voor cliënten, opdrachtnemer, opdrachtgever of derden. Om die reden is voor deze situatie een afzonderlijke regeling opgenomen. De bepaling is bedoeld voor ernstige schendingen van de geheimhoudingsverplichtingen zoals omschreven in artikel 17. In dergelijke gevallen acht opdrachtgever het niet altijd passend of mogelijk om eerst een ingebrekestelling of hersteltermijn te verlangen, omdat de gevolgen van een schending zich reeds kunnen hebben voorgedaan. Artikel 17.5 moet worden beschouwd als een bijzondere bepaling die specifiek van toepassing is op schendingen van de geheimhoudingsverplichtingen. Voor overige tekortkomingen blijven de reguliere bepalingen uit de overeenkomst, de van toepassing zijnde inkoopvoorwaarden en het algemene verbintenissenrecht onverminderd van toepassing. Opdrachtgever ziet daarom geen aanleiding de overeenkomst aan te passen.	Chris	9/18/2026

		Artikel 18.1 bepaalt dat boetes en schade als gevolg van een datalek op opdrachtnemer kunnen worden verhaald. Onduidelijk is hoe deze bepaling zich verhoudt tot de contractuele aansprakelijkheidsregeling in de artikelen 14 en 15 van de overeenkomst en artikel 22 van de Algemene Inkoopvoorwaarden. Kan gemeente verduidelijken of artikel 18.1 moet worden beschouwd als een afwijking van deze aansprakelijkheidsregeling en, zo ja, in welke gevallen en tot welke omvang verhaal mogelijk is?	Opdrachtgever ziet artikel 18.1 niet als een afwijking van de algemene aansprakelijkheidsregeling, maar als een specifieke bepaling voor situaties waarin sprake is van een aan opdrachtnemer toe te rekenen schending van de verplichtingen op het gebied van gegevensbescherming en informatiebeveiliging. De artikelen 14 en 15 van de overeenkomst bevatten de algemene regeling voor aansprakelijkheid en verzekering. Artikel 18.1 verduidelijkt dat eventuele schade, kosten of bestuurlijke boetes die rechtstreeks voortvloeien uit een aan opdrachtnemer toe te rekenen overtreding van de verplichtingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) of de in de overeenkomst opgenomen beveiligings- en meldplichten, op opdrachtnemer kunnen worden verhaald voor zover dit op grond van wet- en regelgeving en de overeenkomst is toegestaan. Hierbij geldt dat steeds sprake moet zijn van een causaal verband tussen de tekortkoming van opdrachtnemer en de schade of boete. Het enkele feit dat een datalek heeft plaatsgevonden, betekent niet automatisch dat alle daarmee samenhangende kosten voor rekening van opdrachtnemer komen. De beoordeling daarvan vindt plaats aan de hand van de omstandigheden van het geval en de toepasselijke wettelijke en contractuele bepalingen.		
48	Bijlage 1 - Concept overeenkomst Artikel 18.1			Chris	9/18/2026
49	Pagina 7, paragraaf 2.2	Er wordt gezegd: "Bij inschrijving dienen de volgende stukken in de digitale kluis te worden geplaatst. Let op! Onderaannemers worden op gelijke wijze gescreend als de hoofdaanbieder en dienen dezelfde documenten en bewijsstukken aan te leveren die gelden voor de hoofdaanbieder." Wij zijn een coöperatie met leden die de ondersteuning en zorg leveren. Alvorens organisaties kunnen toetreden als lid doen wij een uitgebreide intake en kwaliteitsaudit, waarin zaken die deze documenten omvatten worden getoetst, zoals een dossieraudit, klachtenregelingen en financiën, en deze audits worden periodiek herhaald. Wij doen dus zelf al screening. Graag horen we wat bij ons van toepassing is.	Opdrachtgever begrijpt de werkwijze die wordt beschreven. De door een coöperatie uitgevoerde intake-, kwaliteits- en toetredingsprocedures worden echter niet beschouwd als een vervanging van de in deze aanbestedingsprocedure gestelde eisen en bewijsstukken. Indien sprake is van een inschrijving waarbij ondersteuning geheel of gedeeltelijk wordt uitgevoerd door andere rechtspersonen dan de inschrijvende organisatie, beoordeelt opdrachtgever per betrokken organisatie of sprake is van een onderaannemer, een lid van een samenwerkingsverband of een andere constructie zoals omschreven in de aanbestedingsstukken. Voor de partijen die kwalificeren als onderaannemer geldt onverkort dat zij op gelijke wijze worden gescreend als de hoofdaanbieder en dezelfde documenten en bewijsstukken dienen aan te leveren als voorgeschreven in de aanbestedingsdocumenten. De eigen kwaliteitscontroles en audits van de coöperatie kunnen deze verplichting niet vervangen. Dit waarborgt een gelijke behandeling van alle inschrijvers en betrokken uitvoerende partijen. Aanvullend zie antwoord op vraag 51.	Chris	9/18/2026

50	Pagina 7, paragraaf 2.2	Wij gaan ervan uit dat wij als hoofdaannemer de documenten van de onderaannemers, naast onze eigen documenten, aanleveren via TenderNed, klopt deze aanname?	Dat klopt. Indien inschrijver gebruikmaakt van een onderaannemer, dienen naast de documenten van de hoofdaannemer ook de documenten en bewijsstukken van de betreffende onderaannemer bij de inschrijving via TenderNed te worden aangeleverd. Onderaannemers worden op dezelfde wijze gescreend als de hoofdaannemer en dienen dezelfde documenten en bewijsstukken aan te leveren voor zover deze op hen van toepassing zijn.	Nydia	9/18/2026
51	Offerteaanvraag, algemeen	Wij zijn een coöperatie en dragen verantwoordelijkheid voor onze leden. U kunt als gemeente ons aanspreken voor alle bewijsmiddelen. We gaan ervan uit dat het niet nodig is om deze bewijsmiddelen voor alle deelnemende leden aan te leveren. Kunt u dat bevestigen?	Op basis van de verstrekte informatie kan opdrachtgever deze aanname niet bevestigen. Opdrachtgever dient te kunnen beoordelen welke juridische constructie wordt toegepast en welke rol de aangesloten leden vervullen bij de uitvoering van de opdracht. Indien de aangesloten leden de ondersteuning uitvoeren en kwalificeren als onderaannemer, geldt onverkort hetgeen is opgenomen in de aanbestedingsstukken. In dat geval worden de leden op gelijke wijze gescreend als de hoofdaanbieder en dienen dezelfde documenten en bewijsstukken te worden aangeleverd als voorgeschreven in de aanbestedingsdocumenten. Een onderaannemer bij een onderaannemer (dus een lid) is in deze gevallen niet mogelijk. Voor bepaalde coöperatieve samenwerkingsvormen, waaronder bijvoorbeeld een werknemerscoöperatie, kan de beoordeling anders uitvallen. Op basis van de huidige informatie kan opdrachtgever niet vaststellen welke situatie van toepassing is. Opdrachtgever verzoekt inschrijver daarom om nader toe te lichten welk type coöperatie volgens de inschrijving bij de Kamer van Koophandel is geregistreerd en op welke wijze de aangesloten leden betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht. Op basis daarvan kan opdrachtgever een concreter antwoord geven.	Chris	9/18/2026
52	Offerteaanvraag, algemeen	Wij gaan ervan uit dat documenten digitaal ondertekend mogen worden. Graag uw bevestiging.	Dat is correct.	Nydia	9/18/2026
53	Offerteaanvraag, algemeen	Is het bewijs van aanvraag van de documenten, in afwachting van de definitieve stukken, voldoende bij inschrijving van de aanbesteding?	Nee. Opdrachtgever gaat niet akkoord met het aanleveren van uitsluitend een bewijs van aanvraag in plaats van de in de aanbestedingsstukken gevraagde documenten en bewijsstukken. Inschrijvers dienen de bij de inschrijving vereiste documenten volledig en conform de eisen uit de aanbestedingsstukken aan te leveren. Een bewijs van aanvraag wordt niet aangemerkt als een gelijkwaardig vervangend document.	Nydia	9/18/2026
54	Pagina 15, paragraaf 3.2.2	Een lid van ons beschikt over een kwaliteitshandboek met inhoudsopgave. Onze kwaliteitsafdeling audit het Kwaliteitssysteem periodiek, waarbij oa een dossieraudit, financiële audit en een check op klachtenregeling worden gedaan, we gaan ervan uit dat dit voldoet aan de eisen?	Zie antwoord vraag 51.	Nydia	9/18/2026

55	Pagina 15, paragraaf 3.2.2	Een lid van ons die wellicht mee wil in deze aanbesteding zit in het proces van het krijgen van een Kwaliteitskeurmerk. Gaat u ermee akkoord dat we hen als onderaannemer aanmelden, in afwachting van het keurmerk, mits deze er voor een bepaalde datum in hun bezit is?	Zie antwoord vraag 51 en antwoord 49.	Nydia	9/18/2026
56	Pagina 15, paragraaf 3.2.2	"Kwaliteitsmanagementsysteem Opdrachtnemer heeft een kwaliteitsmanagementsysteem geïmplementeerd. Dit houdt in dat opdrachtnemer beleid hanteert tot het beheersen, bewaken, borgen en verbeteren van de kwaliteit van de ondersteuning. Naast erkende kwaliteitssystemen mag ook een eigen kwaliteitssysteem worden ingezet." Wij zijn een coöperatie en auditen de kwaliteit van onze leden. Een aantal van onze leden beschikt niet over een kwaliteitscertificaat. Maar wel over een kwaliteitshandboek en audit rapport van onze afdeling kwaliteit. We gaan ervan uit dat dit voldoet aan de eisen. Kunt u dat bevestigen?	Zie antwoord vraag 51. Voor vragen over het kwaliteitshandboek zie vraag 60.	Nydia	9/18/2026
57	Pagina 10, paragraaf 2.6.4	"Het is opdrachtnemer niet toegestaan om werkzaamheden verder uit te besteden aan onderaannemers van onderaannemers (sub-subcontractors), tenzij hiervoor voorafgaand schriftelijke toestemming is verkregen van opdrachtgever." Wij zijn een coöperatie die gevormd wordt door leden. Als onze leden met een onderaannemer willen werken, moeten we dat dan melden?	Zie antwoord vraag 51.	Nydia	9/18/2026
58	Pagina 9, paragraaf 2.6.4	"Tussentijds toetreden voor zowel hoofdaannemers als onderaannemers is niet mogelijk. Dit betekent dat na gunning geen nieuwe onderaannemers kunnen worden toegevoegd." Wij zijn een coöperatie met leden die de ondersteuning en zorg leveren. Wij gaan ervan uit dat we leden kunnen toevoegen aan de uitvoerende partijen. Onze leden zijn immers de coöperatie. Kunt u dat bevestigen?	Zie antwoord vraag 51.	Chris	9/18/2026
59	Pagina 9, paragraaf 2.6.4	"De gemeente gaat ervanuit dat opdrachtnemer zelfstandig de begeleiding kan uitvoeren en hiervoor niet afhankelijk is van de inzet van een onderaannemer." Wij zijn een coöperatie en werken met leden, echter, door gemeenten wordt de term "onderaannemer" gehanteerd. Wij gaan er dan ook vanuit dat bovenstaande niet op ons van toepassing is, mogen wij dat aannemen?	Opdrachtgever kan deze aanname niet bevestigen. Zie voor aanvullende informatie antwoord op vraag 51.	Chris	9/18/2026

60	3.2.2 Kwaliteitsmanagementsysteem	Naast erkende kwaliteitssystemen mag ook een eigen kwaliteitssysteem worden ingezet." Wij werken volgens het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg (KKGHZ) hebben een kwaliteitshandboek. Als bewijsvoering vraagt u om een kopie van de certificering. Het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg werkt echter niet met een certificering. Daarom kunnen wij u deze dus niet aanleveren. Is het KKGHZ voldoende om te voldoen aan de gestelde kwaliteitseis?	Opdrachtgever acht het KKGHZ niet voldoende als enige kwaliteitssysteem en verwijst daarbij naar paragraaf 3.2.2. van de offerteaanvraag voor de eisen met betrekking tot een kwaliteitssysteem.	Antsje	9/18/2026
61	Onafhankelijk auditrapport	We hebben onafhankelijk auditrapport van minder dan een jaar geleden voor een locatie uit een buurtgemeente van Heerenveen, voldoen we hiermee aan de gestelde kwaliteitseis?	Zie het antwoord op vraag 60. In aanvulling hierop is opdrachtgever in de veronderstelling dat het KKGHZ niet wordt geaudit.	Allen	9/18/2026
62	Onafhankelijke audit	Als de jaarlijkse onafhankelijke audit nog niet heeft plaatsgevonden, kunnen we dan de bevestigingsbrief van de audit aanleveren? en dat we aanvullend het auditrapport aanleveren?	Zie het antwoord op vraag 60. Op startdatum van het contract dient het certificaat aanwezig te zijn. Voor die tijd is een brief voldoende.	Allen	9/18/2026
63	aanleveren documenten	Er staat overige documenten aanleveren maar er staat niet bij welke documenten kan dit specifieker en duidelijker ?	Kunt u aangeven in welke document (met hoofdstuk en paragraafnummer) u deze tekst ziet staan?	Sjoukje	9/18/2026
64	Bijlage 2 Inkoopvoorwaarden 16	In dit artikel wordt een Verwerkersovereenkomst genoemd. Deze zag ik niet tussen de bijlagen. Komt deze nog beschikbaar zodat we daar ook vragen over kunnen stellen?	Opdrachtgever acht voor deze opdracht geen verwerkersovereenkomst noodzakelijk. Om deze reden is dit document dan ook niet toegevoegd aan de stukken.	Nydia	9/18/2026
65	Bijlage 2 Inkoopvoorwaarden 15.2	Op basis van welke grondslag worden de VOG's opgevraagd? Kan worden volstaan met de bevestiging dat er wel of geen geldige VOG aanwezig is?	In paragraaf 3.1 van het pakket van eisen is opgenomen dat medewerkers dienen te beschikken over een geldige VOG met het voorgeschreven screeningsprofiel. Opdrachtgever behoudt zich tevens het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst bewijsstukken op te vragen. Of in een concreet geval kan worden volstaan met een verklaring dat een geldige VOG aanwezig is, dan wel dat inzage in of overlegging van de VOG noodzakelijk is, hangt af van de omstandigheden van het betreffende geval en het doel van de controle. Opdrachtgever wenst zich hier niet op voorhand op vast te leggen.	Nydia	9/18/2026

		In het kostprijsonderzoek wordt voor de tariefbepaling uitgegaan van een indexering van 3,74% voor 2027 en een voorlopige indexering van 2,90% voor 2028. Tevens wordt vermeld dat de gemeente aangepaste tarieven zal publiceren zodra de definitieve indexcijfers voor 2028 beschikbaar zijn en dat rekening wordt gehouden met eventuele nacalculatie-effecten over 2027. In de conceptovereenkomst zijn de tarieven echter als vaste tarieven opgenomen en ontbreekt een expliciete bepaling over de indexeringsmethodiek gedurende de contractperiode. Kan de gemeente bevestigen dat de systematiek voor jaarlijkse indexering, inclusief de gehanteerde indexen, berekeningswijze, nacalculatie en het moment van tariefaanpassing, contractueel wordt vastgelegd? Indien dit niet het geval is, op welke wijze wordt geborgd dat toekomstige loon- en prijsontwikkelingen conform de uitgangspunten van het kostprijsonderzoek worden verwerkt in de tarieven?	Wij begrijpen uw verwarring omdat wij in de conceptovereenkomst artikel 6.2 spreken over vaste tarieven. Opdrachtgever past dit artikel uit de conceptovereenkomst dan ook aan met een verwijzing naar paragraaf 5.2 van het pakket van eisen.		
66	Bijlage 1 Conceptovereenkomst Artikel 6 Prijs, declaratie en bekostiging			Sjoukje	9/18/2026
67	Bijlage 7: Pakket van Eisen 5.3 no show	Gezien no-shows niet declarabel zijn, maar aanbieders wel worden verplicht tot registratie, monitoring en afstemming met de gemeente, verzoeken wij u de begrippen "zorgperiode" en "herhaaldelijke no-shows" concreet en meetbaar te definiëren. Zonder objectieve norm bestaat het risico op verschillen in interpretatie en verantwoording. Welke criteria zal de gemeente hierbij hanteren?	Onder een zorgperiode verstaan wij de periode waarin een cliënt een actieve beschikking en ondersteuningsovereenkomst heeft voor de betreffende maatwerkvoorziening. Van herhaaldelijke no-shows is sprake wanneer een cliënt minimaal tweemaal niet verschijnt of niet bereikbaar is bij een gepland ondersteuningsmoment.	Alies	9/18/2026
68	Bijlage 7: Pakket van Eisen 1.3	Van aanbieders wordt verwacht dat zij expertise delen en samenwerken met het voorliggend veld. Kan de gemeente concretiseren welke activiteiten of resultaten zij verwacht ten aanzien van samenwerking met het voorliggend veld?	Opdrachtgever verwacht van aanbieders dat zij actief samenwerken met het voorliggend veld en hun expertise delen, met als doel de beweging te ondersteunen van professionele ondersteuning naar preventie, gezondheid en zelfredzaamheid. Daarbij wordt verwacht dat aanbieders inwoners helpen hun sociale netwerk te versterken, hen waar passend toeleiden naar voorliggende voorzieningen, ook naast professionele ondersteuning, en steeds onderzoeken of ondersteuning kan worden afgeschaald wanneer de situatie dit toelaat. Op deze wijze dragen aanbieders bij aan duurzame participatie, eigen regie en een vermindering van de afhankelijkheid van professionele ondersteuning.	Sjoukje/Alies	9/18/2026

		De gemeente geeft een afbouwdoelstelling naar 7,5% ziekteverzuim per 1 oktober 2028. Is de doelstelling van 7,5% ziekteverzuim een inspanningsverplichting of kan het niet behalen hiervan gedurende de contractperiode gevolgen hebben voor contractmanagement, audits of toekomstige verlengingen?	De afbouwdoelstelling naar 7,5% ziekteverzuim per 1 oktober 2028 moet worden gezien als een ontwikkelrichting en inspanningsverplichting. Opdrachtgever verwacht van aanbieders dat zij actief sturen op het terugdringen van het ziekteverzuim en waar nodig passende maatregelen treffen. Opdrachtgever zal het ziekteverzuim niet geïsoleerd beoordelen, maar altijd bezien in samenhang met de kwaliteit, continuïteit en tijdigheid van de ondersteuning. Het enkele feit dat de doelstelling van 7,5% niet wordt behaald, leidt niet automatisch tot contractuele maatregelen. Wel kan opdrachtgever in het kader van contractmanagement het gesprek aangaan over de ontwikkeling van het ziekteverzuim en de maatregelen die de aanbieder neemt om dit te beheersen. Daarnaast heeft opdrachtgever in de aanbestedingsstukken aangegeven dat bij toekomstige kostprijsonderzoeken en tariefbepalingen niet zonder meer zal worden uitgegaan van de huidige ziekteverzuimpercentages.			
69	Bijlage 7: Pakket van Eisen H 5: Ziekteverzuim			Sjoukje	9/18/2026	
70	Bijlage 7: Pakket van Eisen 3 Vervoer	Eenzijds wordt gesteld dat geen toezicht wordt geïndiceerd tijdens vervoer, anderzijds wordt verondersteld dat vervoer inclusief passend toezicht wordt uitgevoerd. Kunt u verduidelijken hoe de passages over "geen indicatie voor toezicht tijdens vervoer" zich verhouden tot de passage waarin wordt uitgegaan van passend toezicht tijdens het vervoer?	Opdrachtgever indiceert niet apart toezicht tijdens het vervoer. Opdrachtgever neemt aan dat de invulling van het vervoer van en naar de dagondersteuning door opdrachtnemer wordt aangepast aan de situatie van de inwoner.	Alies	9/18/2026	
71	Bijlage 7: Pakket van Eisen 2.2. voetnoten 1 en 2	In het pakket van eisen geeft de gemeente aan dat aanbieders hun personeelsbeleid zodanig moeten inrichten dat per 1 oktober 2028 wordt voldaan aan een aangescherpte normering van de functiemix. Tegelijkertijd kent de overeenkomst een initiële looptijd van 21 maanden met tweemaal een optionele verlenging van 12 maanden en ontvangen aanbieders binnen deze open-houseprocedure geen garantie ten aanzien van het aantal cliënten of de omvang van de afname. Kan de gemeente aangeven welke objectieve noodzaak bestaat om deze ontwikkeling reeds binnen de huidige overeenkomst verplicht te stellen, in plaats van deze als eis op te nemen in een eventuele toekomstige aanbesteding?	Opdrachtgever kiest ervoor deze ontwikkelrichting nu al kenbaar te maken, zodat aanbieders hiermee tijdig rekening kunnen houden in hun personeels- en opleidingsbeleid.	Sjoukje	9/18/2026	

		Innovatie wordt als een gezamenlijke opgave van gemeente en zorgaanbieders beschreven. Kunt u aangeven welke inspanningen van aanbieders minimaal worden verwacht, op welke wijze innovatie-initiatieven worden geïnitieerd en gefinancierd, en welke consequenties eventuele investeringen of het uitblijven van beoogde innovatieresultaten hebben voor de contractuele relatie tussen gemeente en aanbieder?	Opdrachtgever beschouwt innovatie als een gezamenlijke verantwoordelijkheid van opdrachtgever en aanbieders. Hierbij gaat het niet uitsluitend om technologische innovaties, maar vooral om het ontwikkelen van nieuwe werkwijzen en samenwerkingsvormen die bijdragen aan passende ondersteuning voor inwoners. Opdrachtgever verwacht van aanbieders een actieve houding in het signaleren van verbeterkansen en het meedenken over hoe ondersteuning duurzamer, effectiever en administratief eenvoudiger kan worden georganiseerd. Innovatie richt zich daarbij onder meer op het versterken van preventie en gezondheid, het vergroten van de zelfredzaamheid van inwoners, het beter benutten van het voorliggend veld en het verminderen van onnodige afhankelijkheid van professionele ondersteuning. Initiatieven kunnen zowel vanuit aanbieders als vanuit opdrachtgever worden geïnitieerd. Eventuele investeringen maken onderdeel uit van de reguliere uitvoering van de overeenkomst, tenzij hierover gezamenlijk andere afspraken worden gemaakt. Opdrachtgever verbindt geen vooraf vastgestelde resultaten of garanties aan innovatie. De wijze waarop aanbieders hieraan invulling geven en de resultaten en leerervaringen die hieruit voortkomen, worden periodiek besproken in de reguliere contractmanagementgesprekken. Opdrachtgever verwacht van aanbieders dat zij zich actief inzetten om bij te dragen aan de transformatieopgaven binnen het sociaal domein en bereid zijn om gezamenlijk te leren, te ontwikkelen en waar nodig werkwijzen aan te passen op basis van ervaringen en inzichten.			
Bijlage 7: Pakket van Eisen par 1.4 72	Innovatie			Sjoukje	9/18/2026	
Bijlage 7: Pakket van Eisen par 1.3 73	Opgave	U geeft aan dat aanbieders hun expertise moeten delen met partijen in het voorliggend veld en hiermee het eigen organisatiebelang dienen te overstijgen. Kunt u aangeven hoe deze verplichting zich verhoudt tot de verantwoordelijkheid van aanbieders om passende en noodzakelijke ondersteuning te bieden aan cliënten, en op basis van welke criteria wordt vastgesteld dat voldoende invulling is gegeven aan deze verwachting?	Zie antwoord op vraag 72.	Sjoukje/Alies	9/18/2026	

		Kunt u verduidelijken wanneer sprake is van meervoudige, complexe problematiek en wie verantwoordelijk is voor het aanwijzen van een regisseur of coördinator? Kunt u ook aangeven welke taken en verantwoordelijkheden aan deze rol zijn verbonden?	Van meervoudige, complexe problematiek is sprake wanneer problemen op meerdere levensdomeinen samenhangen en afstemming tussen meerdere betrokken partijen nodig is om passende ondersteuning te bieden. Opdrachtgever sluit hiervoor aan bij de uitgangspunten van de AVE-methodiek (Aanpak Voorkoming Escalatie). Wie de regierol vervult, hangt af van de situatie en wordt in overleg tussen betrokken partijen bepaald. De regisseur of coördinator draagt zorg voor afstemming tussen betrokken professionals, bewaakt de voortgang van gemaakte afspraken en zorgt voor een gezamenlijke koers rond de ondersteuning van de inwoner. Van aanbieders wordt verwacht dat zij hierin actief samenwerken en verantwoordelijkheid nemen wanneer de situatie daarom vraagt.		
74	Bijlage 5: kwaliteitskaders 3			Alies	9/18/2026
		Kunt u bevestigen dat behoud van functioneren, stabiliteit en kwaliteit van leven eveneens als succesvolle uitkomsten kunnen worden beschouwd indien afschaling/uitstroom niet haalbaar is?	Opdrachtgever bevestigt dit.		
75	Bijlage 5: kwaliteitskaders 1			Alies	9/18/2026
		wordt er verwacht dat voor iedere cliënt een uitstroomdoel wordt geformuleerd? en hoe wordt omgegaan met cliënten met een blijvende ondersteuningsbehoefte waarbij uitstroom niet realistisch is?	Er wordt niet verwacht dat voor iedere cliënt standaard een uitstroomdoel wordt geformuleerd. Indien uitstroom tot de mogelijkheden behoort en de hiervoor doelen en resultaten heeft geformuleerd, wordt van de opdrachtnemer verwacht hierop aan te sluiten en hier gericht aan te werken. Voor cliënten met een blijvende ondersteuningsbehoefte, waarbij uitstroom niet realistisch of passend is, ligt de focus op het behalen en behouden van de afgesproken resultaten en het bieden van passende ondersteuning. Hierbij staat het zo zelfstandig mogelijk functioneren van de cliënt centraal.		
76	Bijlage 5: kwaliteitskaders 1			Alies	9/18/2026
		Er wordt verwezen naar artikel 5, artikel 5 gaat over uitvoering van de overeenkomst en niet over exitplan. Artikel 4 gaat daarentegen wel over exitplan. Is de verwijzing onjuist en klopt het dat het artikel 4 moet zijn?	Zie antwoord vraag 28.		
77	Concept overeenkomst 9.3			Sjoukje	9/18/2026
		In het kostprijsonderzoek zijn de tarieven gebaseerd op de feitelijk door aanbieders ingezette functiemix en opleidingsniveaus. Tegelijkertijd geeft de gemeente aan te verwachten dat aanbieders toewerken naar een lagere functiemix, terwijl de aanbesteding ook inzet op een transformatieopgave gericht op preventie, versterking van zelfredzaamheid, benutting van het netwerk en het vergroten van uitstroom. Kan de gemeente toelichten hoe deze transformatieopgave zich verhoudt tot de gewenste ontwikkeling naar een lagere functiemix en op basis van welke inhoudelijke analyse is vastgesteld dat beide ambities gelijktijdig uitvoerbaar zijn?	Opdrachtgever ziet de transformatieopgave en een doelmatige functiemix niet als tegenstrijdige ontwikkelingen. De transformatieopgave richt zich op preventie, het versterken van zelfredzaamheid, het benutten van het netwerk en het bevorderen van uitstroom. Dit vraagt niet per definitie om een hogere inzet van zwaarder gekwalificeerde professionals, maar om een passende inzet van expertise op het juiste moment. De tarieven zijn gebaseerd op de feitelijke functiemix zoals aangegeven in het kostprijsonderzoek. De verwachting ten aanzien van een meer doelmatige functiemix betreft geen verlaging van kwaliteit, maar een passende inzet van medewerkers waarbij specialistische expertise beschikbaar blijft voor complexe situaties. Opdrachtgever heeft geen afzonderlijke analyse uitgevoerd naar de gelijktijdige realiseerbaarheid van beide ambities, maar acht deze verenigbaar binnen de professionele verantwoordelijkheid van aanbieders.		
78	Offerteaanvraag: Functiemix en opleidingseisen/1.3 Opgave			Sjoukje	9/18/2026

		Welke KPI's en normwaarden hanteert de gemeente voor de monitoring van kwaliteit, uitstroom, cliënttevredenheid, doelrealisatie en benutting van voorliggende voorzieningen?	Opdrachtgever hanteert momenteel nog geen vaste KPI's en normwaarden op deze onderwerpen. Het ontwikkelen van indicatoren zien wij als een ontwikkelpunt voor de komende contractperiode. Opdrachtgever wil dit samen met een aantal gecontracteerde aanbidders verder uitwerken, zodat monitoring aansluit bij de praktijk en de gezamenlijke ambities rondom preventie, gezondheid en zelfredzaamheid.	Antsje	9/18/2026	
79	Bijlage 7: Pakket van Eisen Diverse paragrafen kwaliteit en toezicht					
		Kunt u het beoordelingskader publiceren dat wordt gebruikt bij inhoudelijke kwaliteitscontroles en steekproeven?	Op dit moment beschikt Opdrachtgever niet over één integraal en afzonderlijk gepubliceerd toetsingskader. Voor het toetsingskader wordt gebruikgemaakt van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, de door opdrachtgever gepubliceerde Verordening maatschappelijke ondersteuning 2024 gemeente Heerenveen, inclusief de hierop van toepassing zijnde (nadere en/of beleids-) regels, alsmede de geldende overeenkomst en de daarin opgenomen kwaliteits- en uitvoeringseisen. Opdrachtgever onderzoekt de mogelijkheden om het toetsingskader in de toekomst verder te verduidelijken en toegankelijker te maken voor aanbidders.	Alex	9/18/2026	
80	Bijlage 7: Pakket van Eisen Toezicht WMO					
		Welke rol vervult het gebiedsteam bij de uiteindelijke keuze van een aanbieder wanneer meerdere passende aanbidders beschikbaar zijn?	De meitinker en de inwoner gaan samen op zoek naar een passende zorgaanbieder. Daarbij wordt gekeken naar de ondersteuningsvraag, de persoonlijke situatie en de voorkeuren van de inwoner. De meitinker denkt mee over welke aanbidders passend zou kunnen zijn, maar er is geen sprake van een objectieve rangschikking of selectie van aanbidders door opdrachtgever. De uiteindelijke keuze voor een aanbieder ligt bij de inwoner.	Alies	9/18/2026	
81	Bijlage 7: Pakket van Eisen: Beschrijving rol meitinker					
		Op welke wijze informeert het gebiedsteam cliënten over beschikbare aanbidders en hoe wordt objectiviteit bij deze keuze geborgd?	Zie antwoord vraag 81.	Alies	9/18/2026	
82	Offerteaanvraag 1.3					
		Kan de gemeente aangeven hoeveel aanbidders in het huidige contract door de gemeente in de desbetreffende percelen gecontracteerd zijn?	Aantal unieke aanbidders onder het huidige contract. Thuisondersteuning basis 60 aanbidders Thuisondersteuning intensief 59 aanbidders Dagondersteuning basis 28 aanbidders Dagondersteuning intensief 28 aanbidders Dagondersteuning Langdurig 17 aanbidders Kortdurendverblijf 8 aanbidders Totaal aantal aanbidders BG 66 aanbidders	Alies	9/18/2026	
83	Offerteaanvraag 1.3					
		Kan de gemeente per perceel inzicht geven in het aantal unieke cliënten, beschikkingen en gerealiseerde omzet over 2024, 2025 en 2026?	Opdrachtgever gaat deze informatie publiceren uiterlijk 13 oktober via de NVi2	Alies	9/18/2026	
84	Offerteaanvraag 1.3					

85	Offerteaanvraag Hoofdstuk 1 en 2	Kan de gemeente toelichten hoe aanbieders die aantoonbaar bijdragen aan transformatie en kostenbeheersing zich gedurende de contractperiode kunnen onderscheiden?	De open-house toelatingsprocedure kent geen rangorde of beoordeling op meerwaarde tussen toegelaten aanbieders. Alle aanbieders die voldoen aan de gestelde toelatingsvoorwaarden en contractuele eisen worden onder gelijke voorwaarden gecontracteerd. Opdrachtgever verwacht van alle gecontracteerde aanbieders een actieve bijdrage aan de doelstellingen van de opdracht, waaronder transformatie, kwaliteit en doelmatige inzet van ondersteuning. Gedurende de contractperiode monitort opdrachtgever de uitvoering en gaat zij hierover in gesprek met aanbieders. Hierbij kunnen goede voorbeelden en effectieve werkwijzen worden gedeeld. Dit leidt echter niet tot een formele voorkeurspositie of andere onderscheidende behandeling binnen de open-houseconstructie.	Sjoukje	9/18/2026
86	Bijlage 7: Pakket van Eisen §1.3 Opgave:	De gemeente formuleert stevige transformatiedoelen maar kiest voor een Open House-constructie. Op welke wijze worden aanbieders gedurende de contractperiode gestimuleerd en beoordeeld op het realiseren van uitstroom, preventie en inzet van voorliggende voorzieningen?	Zie antwoord op vraag 72.	Antsje	9/18/2026
87	Concept overeenkomst 13.4 en 13.5	In 13.5 geeft de gemeente aan dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het beheer van het afsprakenregister. Dat lijkt inconsistent met 13.4 waar de gemeente de initiator is voor de redactie van de afspraken? Kunt u toelichten welke partij formeel verantwoordelijk is voor versiebeheer, vaststelling en archivering van het afsprakenregister?	Paragraaf 13.5 wordt als volgt aangepast: "Het afsprakenregister is in beheer bij Opdrachtgever. Opdrachtgever verstrekt een kopie van iedere aanvulling aan Opdrachtnemer".	Sjoukje	9/18/2026
88	Concept overeenkomst 13.4 en 13.5	In 13.4 is de gemeente de initiator van de redactie van de gemaakte afspraken. Kunt u aangeven met een voorbeeld hoe dit in de praktijk loopt?	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het opstellen en actueel houden van het afsprakenregister. In de praktijk betekent dit dat wanneer tijdens de uitvoering van de overeenkomst behoefte ontstaat aan een nadere werkafpraak of verduidelijking van bestaande afspraken, opdrachtgever hiervoor een voorstel opstelt en deelt met de gecontracteerde aanbieders. Na afstemming wordt de definitieve afspraak opgenomen in het afsprakenregister en geparafeerd door een tekenbevoegde vertegenwoordiger van de betrokken partijen. Op deze wijze blijft voor alle partijen inzichtelijk welke werkafspraken van toepassing zijn.	Sjoukje	9/18/2026
89	Concept overeenkomst 13.1	"Er wordt verwezen naar Bijlage 4 ""Afsprakenregister"". Bijlage 4 in de inkoopdocumenten betreft een Middelenverklaring. De verwijzing is daarmee onjuist. Kunt u het ontbrekende document ""Afsprakenregister"" alsnog publiceren en de verwijzingen in de overeenkomst corrigeren? "	Er wordt verwezen naar bijlage 4 van de overeenkomst. Deze kunt u vinden op pagina 19 en 20 van de overeenkomst.	Sjoukje	9/18/2026

90	Concept overeenkomst 5.3	De gemeente verwijst naar artikel 12 van de overeenkomst m.b.t. het afsprakenregister. Artikel 12 gaat over Contactpersonen en personeel. Artikel 13 gaat wél over het Afsprakenregister. unt u bevestigen dat in artikel 5.3 sprake is van een verschrijving en verwezen dient te worden naar artikel 13 in plaats van artikel 12?	Opdrachtgever bevestigt dit.	Sjoukje	9/18/2026
91	Inschrijfblad 2E	In navolging van de vorige vraag: Indien u akkoord bent, is ons voorstel om in een aparte bijlage en toelichting te per perceel. Dit bevordert de leesbaarheid van het inschrijfformulier én de toelichting. Bent u hiermee akkoord?	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.	Sjoukje	9/18/2026
92	Inschrijfblad 2E	Als inschrijvende partij willen wij op meerdere percelen en producten inschrijven. Op welke wijze kunnen wij in de tekst onderscheid aangeven in de verschillen die er per doelgroep, aanpak e.d. in de percelen en producten worden gehanteerd? Wij stellen voor om ten minste per perceel een toelichting te geven op de doelgroep, werkwijze e.d.. Bent u hiermee akkoord?	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.	Sjoukje/Alies	9/18/2026
93	Inschrijfblad 2E	In het inschrijfblad wordt gevraagd een beschrijving te geven van de doelgroep, specialismen en core business van de aanbieder. In de offerteaanvraag wordt aangegeven dat de gemeente deze informatie gebruikt om te beoordelen of het beschikbare aanbod voldoende divers is om aan de ondersteuningsvraag van inwoners te voldoen. Kunt u toelichten op welke wijze deze informatie gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt benut door de gemeente, de meitinkers of het gebiedsteam bij het vinden van een passende aanbieder voor een inwoner?	Opdrachtgever kan deze informatie inderdaad ook raadplegen om te beoordelen of de geselecteerde zorgaanbieder passend is voor de ondersteuningsbehoefte van de inwoner.	Allen	9/18/2026
94	Inschrijfblad 1B	U vraagt hier om de naam van de eigenaar. Onze organisatie is geen eigendom van een persoon, maar staat onder bestuur van een stichting. Wat wilt u dat wij hier invullen?	Indien de organisatie wordt bestuurd door een stichting en geen eigenaar in de vorm van een natuurlijk persoon heeft, volstaat het om de naam van de betreffende stichting in te vullen.	Nydia	9/18/2026
95	Offerteaanvraag 3.12 punt 2: UEA	U heeft bij de inkoopdocumenten een UEA toegevoegd. In 3.12 verwijst u naar het UEA op TenderNed. Welke van deze 2 documenten wilt u dat wij invullen en uploaden op TenderNed?	Graag het UEA dat automatisch wordt gegenereerd door TenderNed invullen. Het gaat om het bestand met de naam: uea_597238_20260622115949.pdf	Nydia	9/18/2026
		Vragen Nota van Inlichtingen Zorginhoud en afschaling 1. Hoe voorkomt de gemeente dat de focus op afschaling en een lagere zorginzet leidt tot onderbehandeling van inwoners met complexe of langdurige ondersteuningsbehoeften? (Verwijzing: Offerteaanvraag, paragraaf 1.3 "Opgave: van professionele ondersteuning naar gezondheid en preventie", pagina 2-3.) 2. Hoe bewaakt de gemeente de balans tussen kostenbeheersing en het leveren van kwalitatief passende ondersteuning? (Verwijzing: Offerteaanvraag, paragraaf 1.3 en hoofdstuk 5 "Tarieven", pagina 2-3 en 16-18.)	De vragen zijn voor opdrachtgever niet goed leesbaar. Wij verzoeken u deze vragen opnieuw (en als losse vragen) via TenderNed in te dienen. Opdrachtgever zal deze vragen dan beantwoorden via de tweede nota van inlichtingen.		

3. Als de gemeente inzet op afschaling, normalisering en een groter gebruik van voorliggende voorzieningen, hoe beoordeelt de gemeente dan of aanbieders succesvol zijn wanneer dit leidt tot een lagere productie, minder zorginzet en mogelijk ook minder omzet? (Verwijzing: Offerteaanvraag, paragraaf 1.3 en hoofdstuk 6 "Contractmanagement", pagina 2-3 en 19.)

4. Hoe beoordeelt de gemeente of cliënten terecht worden ingeschaald binnen Basis- of Intensieve ondersteuning? (Verwijzing: Offerteaanvraag, productbeschrijvingen Thuisondersteuning Basis en Intensief, pagina 4-5, en Dagondersteuning Basis en Intensief, pagina 6-7.)

5. Welke criteria worden gebruikt voor de beoordeling van op- en afschaling tussen TO Basis, TO Intensief, DO Basis en DO Intensief? (Verwijzing: Offerteaanvraag, paragraaf 1.3 en productbeschrijvingen perceel 1 en 2, pagina 2-7.)

Wachttijden en toegankelijkheid

6. Hoe wordt omgegaan met situaties waarin wachttijden worden beïnvloed door personeelstekorten of arbeidsmarktkrapte? (Verwijzing: Pakket van Eisen, paragraaf 4.2 "Wachttijden", pagina 14-15.)

7. Welke consequenties heeft het niet behalen van de gestelde wachttijden wanneer de oorzaak buiten de invloedssfeer van de aanbieder ligt? (Verwijzing: Pakket van Eisen, paragraaf 4.2 "Wachttijden", pagina 14-15.)

8. Welke consequenties verbindt de gemeente aan het niet behalen van de gestelde termijnen voor eerste contact en zorgstart? (Verwijzing: Pakket van Eisen, paragraaf 4.2 "Wachttijden" en hoofdstuk 6 "Contractmanagement", pagina 14-15 en 19.)

9. De termijn van vijf werkdagen voor eerste contact is relatief kort. Kunt u toelichten waarop deze termijn is gebaseerd en welke onderbouwing hieraan ten grondslag ligt? (Verwijzing: Pakket van Eisen, paragraaf 4.2 "Wachttijden", pagina 14.)

Samenwerking en voorliggend veld

10. Hoe beoordeelt de gemeente of een aanbieder voldoende samenwerkt met het voorliggende veld? (Verwijzing: Offerteaanvraag, paragraaf 1.3 en hoofdstuk 6 "Contractmanagement", pagina 2-3 en 19.)

11. Op welke wijze wordt samenwerking met het voorliggende veld gemeten en meegewogen in de beoordeling van aanbieders? (Verwijzing: Offerteaanvraag, hoofdstuk 6 "Contractmanagement", pagina 19.)

		12. Op welke wijze monitort de gemeente het delen van expertise met wijkteams, vrijwilligersorganisaties en andere partners? (Verwijzing: Offerteaanvraag, paragraaf 1.3 en hoofdstuk 6 "Contractmanagement", pagina 2-3 en 19.) 13. Welke concrete verwachtingen heeft de gemeente ten aanzien van samenwerking binnen de wijk of het dorp? (Verwijzing: Offerteaanvraag, paragraaf 1.3 "Ondersteuning dicht bij de inwoner", pagina 3.) Kwaliteit en toezicht 14. Hoe vaak verwacht de gemeente gebruik te maken van audits en steekproeven? (Verwijzing: Pakket van Eisen, paragraaf 4.3.2 "Steekproeven" en paragraaf 4.4 "Audits/toezichtsonderzoeken", pagina 15-16.) 15. Welke onderwerpen krijgen binnen audits en rechtmatigheidscontroles prioriteit? (Verwijzing: Pakket van Eisen, paragraaf 4.3.2 "Steekproeven" en paragraaf 4.4 "Audits/toezichtsonderzoeken", pagina 15-16.) 16. Op welke wijze worden bevindingen uit audits vertaald naar contractmanagement en eventuele verbetermaatregelen? (Verwijzing: Pakket van Eisen, paragraaf 4.4 "Audits/toezichtsonderzoeken" en hoofdstuk 6 "Contractmanagement", pagina 16 en 19.) Innovatie 17. Hoe wordt de inzet van innovatie, zoals beeldzorg en domotica,			
96	Vragenronde 1			Nydia	9/18/2026
	Dagondersteuning binnen kortdurende verblijfsondersteuning	Wat verstaat de gemeente onder 'dagondersteuning' binnen product 04A06 KDV met dagondersteuning? Kan de gemeente aangeven welke aanvullende prestaties ten opzichte van product 04A08 KDV zonder dagondersteuning worden geleverd, en welke kwaliteitseisen daarop van toepassing zijn?	Opdrachtgever verwijst hierbij naar het product dagondersteuning welke u kunt vinden in paragraaf 2.2 van het pakket van eisen.	Sjoukje en Aliës	9/18/2026
98	Bijlage 7 - Pakket van eisen, H8	Bijlage 7 - Pakket van eisen, H8: Dit stuk gaat over de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Er staat in meerdere zinnen vermeld dat training verplicht is voor alle medewerkers. Kan dit aangepast worden naar "medewerkers die contact hebben met cliënten" of vergelijkbaar, zodat het voor kantoorpersoneel (denk aan ICT, administratie) niet verplicht is?	Opdrachtgever bevestigt dat de verplichting tot scholing over de meldcode geldt voor medewerkers die vanuit hun functie contact hebben met cliënten of signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling kunnen tegenkomen. Medewerkers zonder cliëntcontact, zoals administratie- en ICT-medewerkers, vallen hier niet onder.	Antsje	9/18/2026
99	Beroepsaansprakelijkheidsverzekering	In het inkoopdocument geven jullie aan dat de aansprakelijkheid min. 1.250.000 en 2.500.000 moet zijn, alleen in de conceptovereenkomst staan ook hogere bedragen benoemd van 3.000.000 en 5.000.000. Kunt u toelichten hoe dit in verhouding staat tot elkaar?	Zie antwoord vraag 19.	Chris	9/18/2026

100	Permanent toezicht	Hoe zien jullie specifiek het permanente toezicht voor jullie? Zouden jullie dit kunnen toelichten: Dient er 24/7 iemand op locatie te zijn? hoe verhoudt zich dit tot een tijdelijke afwezigheid door bijv. afspraken? Is het ook voldoende wanneer iemand binnen bijv een aantal vastgestelde minuten op locatie kan zijn?	Kunt u aangeven naar welke hoofdstuk en paragraaf van welk document u refereert in de teksten?	Alies/Sjoukje	9/18/2026
101	Maximaal 3 etmalen	Wanneer er naar behoefte meer etmalen nodig zijn dan het maximaal aangegeven 3 etmalen per week, kan dit wel worden ingezet na overleg, of blijft het bij een maximaal van 3 etmalen per week?	Kunt u aangeven naar welke hoofdstuk en paragraaf van welk document u refereert in de teksten? Binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning is het mogelijk kortdurend verblijf af te geven voor maximaal 3 etmalen per week. Maatwerk is altijd mogelijk.	Alies/Sjoukje	9/18/2026
102		Goedendag, Mijn vraag gaat over bijlage 5 moet je deze ook invullen als je werkt met een HKZ of alleen als je een eigen kwaliteitssysteem hebt? Dit is mij niet geheel duidelijk	Dit betreft een uitwerking van de kwaliteitskaders waaraan in ieder geval moet worden voldaan indien een zorgaanbieder een eigen kwaliteitssysteem (en dus geen HKZ) heeft.	Sjoukje	9/18/2026
103		Er geldt een inspanningsverplichting van 2% van de opdrachtwaarde. Is dit de opdrachtwaarde > € 100.000,00 per contractjaar (door jullie achteraf per jaar vastgesteld), of is het uitgangspunt opdrachtwaarde > € 100.000,00 over de hele contractperiode, inclusief de verlengingsopties, dus maximaal 45 maanden?	Dit gaat over de opdrachtwaarde per contractjaar.	Sjoukje	9/18/2026

