

Ref	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	III.2.3.1 Kerncompetenties:	Als initiële omvang van de opdracht geeft u aan dat het gaat om 150-220 vervolgdiensten met een opdrachtwaarde van circa €500.000 – €850.000. Is het juist dat afhankelijk van de behoefte bij VT NHH, het daadwerkelijke volume dat belegend wordt bij de gegunde partij, gedurende de contractperiode van 4 jaar plus mogelijk 2 verlengingsjaren, hoger ligt dan deze initiële opdrachtwaarde?	Dat is correct. Zie ook par I.1 van de offerte aanvraag. Dit is de geschatte omvang van de werkvoorraad op 1 januari 2027; Wanneer er gedurende de contractperiode opnieuw werkvoorraden ontstaan, kan opdrachtgever deze conform de overeenkomst beleggen bij de opdrachtnemer, binnen deze overeenkomst.
2	II.2.3.1 Kerncompetenties:	Klopt dat het detacheren van veilig thuismedewerkers aan VT-organisaties, die vervolgdiensten uitvoeren onder aansturing en regie van de VT-organisatie, geen vergelijkbare referentie is? Gezien de inhoud van deze specifieke opdracht gaan wij ervan uit dat alleen opdrachten waarbij ja als leverancier vanuit een eigen zelfstandig projectteam vervolgdiensten (combinatie van Onderzoeken en Voorwaarden & Vervolg) uitvoert en afrontd vergelijkbaar zijn. Is dat juist?	Het gaat primair om ervaring met het uitvoeren van de werkzaamheden van Veilig Thuis (onderzoek en V&V). Daarnaast zien we graag welke ervaring de inschrijver heeft met een projectaanpak.
3	III.2.3.1 Kerncompetenties:	Wat is de minimale omvang van de twee referenties (samen en/of afzonderlijk) in aantal afgeronde vervolgdiensten en/of in omzet?	We hebben geen minimale omvang vereist. Ook hier geldt de eis "vergelijkbare opdrachten".
4	Verwerkersovereenkomst, bijlage 2	Accepteert Opdrachtgever een ISO 27701 certificaat met een Verklaring van Toepasselijkheid voor hoofdstuk 8 (normenkader verwerker) in plaats van het Data Pro certificaat? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	Data Pro geeft een concrete invulling van de eisen van de AVG. Het is aan inschrijver aan te tonen of een ander certificaat vergelijkbaar is.
5	Verwerkersovereenkomst artikel 3.6 en 3.7	De verwerkersovereenkomst maakt geen vermelding van gebruik van AI, gezien de uiterst gevoelige aard van de persoonsgegevens in de dossiers van Veilig Thuis NHH, willen wij vragen wat de verwachting en het beleid is van de GGD ten aanzien van het gebruik van veilige en gestolen AI-toepassingen door de opdrachtnemer?	In de opdrachtoomschrijving is opgenomen hoe en met welke systemen er gewerkt dient te worden. De GGD heeft op dit moment géén goedgekeurde AI-toepassing voor het verwerken van vertrouwelijke/privacy gevoelige informatie. Het AI-beleid van de GGD is van toepassing.
6	Verwerkersovereenkomst artikel 4.5	Kosten audits kan worden verduidelijkt dat de kosten voor een door de Verwerkingsverantwoordelijke geïnitieerde audit voor rekening komen van de Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij uit de audit een materiële tekortkoming van de Verwerker blijkt?	Dat is correct.
7	Verwerkersovereenkomst 5.2	Is de aanbestedende dienst bereid "onmiddellijk" aan te passen naar de AVG standaard "zonder onredelijke vertraging"? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	Onmiddellijk betekent inderdaad zonder onredelijke vertraging.
8	Verwerkersovereenkomst artikel 8.2 en 8.3	Is de aanbestedende dienst bereid om de aansprakelijkheid op gelijke wijze (wederzijds) te maximaleren als de contractuele aansprakelijkheid? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	Nee, hiertoe zijn wij niet bereid omdat bijvoorbeeld gevolgschade later op kan treden.
9	Bijlage F modelovereenkomst, artikel 5.3	In artikel 5.3. wordt voor de beperking van de aansprakelijkheid verwezen naar artikel 14.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden. Inschrijver gaat ervan uit dat dit niet juist is en dat dit artikel 14.0 van het addendum bij de Algemene Inkoopvoorwaarden dient te zijn. Kunt u dit bevestigen?	Er is geen tegenstrijdigheid, inderdaad is addendum bij art 14 AV van toepassing.
10	Bijlage G Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 14.3	De artikel stelt dat de opdrachtnemer polisvoorwaarden niet mag wijzigen zonder expliciete toestemming van de Gemeente. Als onderdeel van een beursgenoteerde multinational sluit inschrijver globale verzekeringsprogramma's af, die periodiek wijzigen zonder dat individuele klanten hierover zeggenschap hebben. Wij verzoeken u artikel 14.3 te laten vervallen, met de garantie dat opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst steeds een adequate en marktconforme dekking zal behouden. Bent u bereid deze bepaling conform ons voorstel aan te passen? Indien nee, verzoeken wij om een nadere motivering.	In art 14.3 staat dat niet ten nadele van... gewijzigd mag worden, tenzij... Wij zijn niet bereid dit aan te passen.
11	Bijlage G Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 14	1) In artikel 14 van het addendum op de voorwaarden wordt een beperking van de aansprakelijkheid per gebeurtenis opgenomen. Inschrijver wenst de aansprakelijkheid ook graag per jaar te beperken. Bent u bereid om voor deze opdracht een beperking per jaar overeen te komen van EUR 2.500.000,-. Zo nee, met welke maximalisering kunt u wel instemmen? 2) In bullet 7 van artikel 14 wordt aangegeven dat aanspraken van derden buiten de genoemde beperking vallen. Inschrijver kan geen onbeperkte aansprakelijkheid aanvaarden en derhalve ook geen onbeperkte vrijwaring jegens derden. Bent u bereid om dit in dit geval aan te sluiten bij de beperking van de aansprakelijkheid zoals eerder in dit artikel gesteld en voorgesteld in de hierboven genoemde vraag?	1) De raming van de opdrachtwaarde is €500.000-€850.000. De bijbehorende maximalisering is in addendum art 14 AV opgenomen. 2) Er is geen sprake van onbeperkte aansprakelijkheid. Daarnaast is het BW altijd van toepassing en die gaat uit van "redelijkheid en billijkheid".
12	Algemene Inkoopvoorwaarden, 23.6	In artikel 23.6 wordt aangegeven dat met een G-rekening gewerkt dient te worden. Is Inlener bereid artikel 23.6 zo aan te passen dat beursgenoteerde ondernemingen hiervan worden vrijgesteld of dat kan worden volstaan met het overleggen van een recente Verklaring betalingsgedrag van de Belastingdienst?	Er staat dat "als de gemeente dat vereist". Wij hebben dat niet als eis opgenomen. Wel de verklaring van de belastingdienst.
13	Modelovereenkomst, 5.2	Is Opdrachtgever bereid artikel 5.2 aan te passen door vergoeding van gedeelde winst en indirecte schade uit te sluiten, en de aansprakelijkheid te beperken tot uitsluitend directe schade?	Als publieke organisatie zijn wij niet gericht op het maken van winst.
14	Modelovereenkomst, 4.3	Is Opdrachtgever bereid in artikel 4.3 op te nemen dat ontbinding pas aan de orde is nadat gebleken is dat de verstrekte informatie van wezenlijke invloed is geweest, en nadat Opdrachtnemer voorafgaand schriftelijk in de gelegenheid is gesteld hierop te reageren?	Er is opgenomen dat het gaat over wezenlijke informatie . We behouden het recht om met onmiddellijke ingang te kunnen ontbinden.
15	Modelovereenkomst, 4.1	Is Opdrachtgever bereid in artikel 4.1 op te nemen dat ontbinding pas kan plaatsvinden nadat Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke is gesteld en een redelijke hersteltermijn (van ten minste 14 dagen) ongebruikt is verstreken?	Hier zijn wij niet toe bereid.
16	Modelovereenkomst, 3.5a	Bent u bereid de betaaltermijn in artikel 3.5/ artikel 18.2 AV aan te passen naar een wekelijkse betaaltermijn?	Hier zijn wij niet toe bereid. Onze standaardbetaaltermijn is 30 dagen.
17	Modelovereenkomst, 3.3	Is Opdrachtgever bereid artikel 3.3 zo aan te passen dat het recht op opschorting uitsluitend geldt voor het specifiek betwiste deel van de betreffende factuur?	Hier zijn wij niet toe bereid. Maar wij zullen wel redelijkheid in acht nemen.
18	Modelovereenkomst, 3.2	Is Opdrachtgever bereid in artikel 3.2 het vereiste van voorafgaande goedkeuring te laten vervallen, zodat de indexering conform de afgesproken CBS-index bij tijdige aankondiging van rechtswege van toepassing is?	Hier zijn wij niet toe bereid.
19	Offerteaanvraag, III.3	U schrijft: De uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen ten aanzien van kwaliteitsborging die van toepassing zijn op de inschrijver zijn ook van toepassing op een derde waar inschrijver een beroep op doet in het kader van deze aanbesteding. Hieronder vallen ook "bewijsstukken in het kader van kwaliteitsborging". Kunt u deze bewijsstukken specificeren? Wat dienen wij in te dienen?	Zie ook par II.2.3.2 van de offerte aanvraag.
20	Algemeen	Beseffende dat AI-gebaseerde systemen, waaronder LLM-tools zoals ChatGPT, een steeds prominere rol spelen in het zakelijke landschap, willen we graag uw aandacht vestigen op het volgende. In ons voorstel delen wij bedrijfsgevoelige informatie en hebben wij een zwaarwegend bedrijfsbelang dat deze informatie niet wordt prijsgegeven aan dergelijke systemen. In dat kader verzoeken wij u met grote zorgvuldigheid om te gaan met de door ons verstrekte informatie en deze bij het beoordelen niet in enig AI-gebaseerd systeem in te voeren of te verwerken. Bent u hiertoe bereid?	Dat is voor ons als opdrachtgever een vanzelfsprekendheid.
21	Bijlage H	In de offerteaanvraag wordt gesproken over de "inhuur van een externe projectgroep", terwijl in Bijlage H staat dat opdrachtgever geen capaciteit inkoopt maar kwalitatief afgeronde vervolgdiensten en dat opdrachtnemer integraal verantwoordelijk is voor de uitvoering. Tegelijkertijd werken de ingezette professionals volgens de werkprocessen en werkinstructies van VT NHH, maken zij gebruik van de systemen van opdrachtgever en vindt periodieke afstemming plaats met de teamleider van VT NHH. Begrijpen wij goed dat de ingezette professionals gedurende de uitvoering feitelijk onder leiding en toezicht van opdrachtgever werkzaam zijn en dat daarmee sprake is van inhuur/terbeschikkingstelling van arbeidskrachten? Zo nee, kunt u toelichten hoe de aansturing in de praktijk plaatsvindt en bij wie het dagelijkse leiding en toezicht berust?	De ingezette professionals staan onder leiding en toezicht van de opdrachtnemer. Het gebruik van onze werkprocessen en werkinstructies is nodig om de kwaliteit van het werk te borgen. De professionele autonomie staat toe dat gemotiveerd kan worden afgeweken. Uit ervaring weten we dat periodieke afstemming het succes van de uitvoering van de opdracht vergroot. Er vindt geen aansturing in de dagelijkse praktijk plaats door opdrachtgever.
22	Bijlage H	In de bijlage wordt gesproken over afstemming met de teamleider van VT NHH en het betrekken van gedragswetenschappers, vertrouwensartsen en procesdeskundigen. Kan opdrachtgever verduidelijken welke functionaris vanuit VT NHH verantwoordelijk is voor de dagelijkse operationele aansturing van de ingezette professionals en welke functionaris verantwoordelijk is voor inhoudelijke instructies en besluitvorming binnen dossiers?	De dagelijkse operationele aansturing van de ingezette professionals valt onder opdrachtnemer. Inhoudelijke besluitvorming in dossier vindt in de praktijk van Veilig Thuis multidisciplinair plaats, in overleg met gedragswetenschappers, vertrouwensartsen en procesdeskundigen. Projectleider en teamleider stemmen af over de (samen-)werkafspraken en kunnen bij klachten/incidenten/escalatie betrokken worden.
23	Offerteaanvraag, G2.1	Bij G2.1 vraagt opdrachtgever om een plan van aanpak waarin onder meer wordt ingegaan op tijdsplan, realiteitswaarde, beschikbaarheid van medewerkers, opschaling, continuïteit, risicoanalyse en beheersmaatregelen. Kan opdrachtgever verduidelijken welke concrete doelstelling met G2.1 wordt beoordeeld en welke samenhang opdrachtgever tussen deze verschillende onderdelen in de beantwoording verwacht?	De doelstelling staat in het kopje "Borging doorlooptijd, continuïteitsgarantie". De onderdelen spreken voor zich maar hoeven niet alles omvattend te zijn.
24	Offerteaanvraag, G2.1 en G2.2	In de beoordelingsmethodiek voor G2.1 en G2.2 staat dat een beantwoording voor de maximale score inzicht moet geven in een "heldere implementatie", terwijl bij G2.1 niet expliciet om een implementatieplan wordt gevraagd. Verwacht opdrachtgever binnen G2.1 ook een beschrijving van de implementatie en opstartfase? Zo ja, welke aspecten van de implementatie dienen minimaal te worden beschreven?	Het is aan inschrijver om daar invulling aan te geven, om aan te geven welke stappen opdrachtnemer in de implementatiefase zet, en wat opdrachtnemer nodig heeft van opdrachtgever, om de opdracht succesvol uit te voeren. Zie ook beantwoording vorige vraag: de onderdelen betreffen geen limitatieve opsomming.

25	Offerteaanvraag, G 2.1	U vraagt in G2.1 'aan te geven hoeveel vervolgdiensten het projectteam per periode van 10 weken kan oppakken en afronden'. Bedoelt U hiermee dat inschrijver voor iedere opeenvolgende periode van tien weken gedurende de initiële opdracht een concrete productieprognose moet opnemen? Zo ja, kan opdrachtgever aangeven van welke verwachte startvoorraad en instroom inschrijvers daarbij moeten uitgaan, zodat inschrijvingen op gelijke uitgangspunten worden gebaseerd?	Opdrachtgever wil zicht krijgen welk volume de opdrachtnemer aan kan in de periode van 10 weken, of daarmee (wettelijke) doorlooptijden geborgd zijn en er voldoende continuïteit in de aanpak zit.
26	Offerteaanvraag, G2.1	Als afzonderlijk onderdeel van G2.1 wordt "Realiteitswaarde (o.a. wijzigende urgenties)" genoemd. Kan opdrachtgever verduidelijken wat zij onder dit onderdeel van inschrijver verwacht? Dient inschrijver hier bijvoorbeeld in te gaan op afhankelijkheden binnen dossiers, wijzigende prioriteiten, beschikbaarheid van betrokkenen en de invloed daarvan op de productieplanning en doorlooptijd?	Het is aan inschrijver om daar invulling aan te geven. Inschrijver kan in zijn plan van aanpak beschrijven hoe hoe hij omgaat met bijvoorbeeld een wijzigende urgentie in een dossier en hoe dit doorwerkt in de productieplanning en doorlooptijd.
27	Offerteaanvraag, G2.1	U vraagt in G2.1 naar risico's en beheersmaatregelen. Dit is zeer breed. Waarop dienen deze risico's van toepassing te zijn?	Zoals in het kopje vermeld, het heeft betrekking op "Borging doorlooptijd, continuïteitsgarantie".
28	Offerteaanvraag, G2.1	Dienen de risico's en beheersmaatregelen die onder G2.1 worden uitgevraagd buiten de invloedsfeer van opdrachtnemer te liggen? Graag uw toelichting.	We vragen om risico's en beheersmaatregelen die u voorziet.
29	Offerteaanvraag, G2.2	Onder G2 vraagt u: De mogelijkheden die Inschrijver heeft om flexibel in te kunnen spelen op zich wijzigende omstandigheden. Welke wijzigende omstandigheden bedoelt u hier? In relatie tot de opdracht, wet- en regelgeving of anderszins? Graag uw toelichting in deze.	Het is aan inschrijver om daar invulling aan te geven. Zie ook onder meer beantwoording vraag 25.
30	Offerteaanvraag, G2	Uit welke functionarissen bestaat de beoordelingscommissie?	3 teamleiders en 1 manager.
31	Offerteaanvraag, UEA	Kunt u bevestigen dat zowel de pdf UEA die als bijlage is bijgevoegd als de UEA in de TenderNed omgeving beide ontstaan bij indiening? Indien dit niet het geval is, welke van de twee is leidend.	De pdf UEA is gegenereerd door TenderNed.
32	Offerteaanvraag, III 2.3.1	Opdrachtgever vraagt aantoonbare ervaring met het uitvoeren van vergelijkbare opdrachten op het gebied van huiselijk geweld, kindermishandeling en vergelijkbare wettelijke taken binnen het sociaal domein. In de markt worden dergelijke opdrachten bij Veilig Thuis-organisaties regelmatig uitgevoerd door een projectteam, bestaande uit een werkbegeleider en meerdere VT-professionals. Deze opdrachten zijn doorgaans gericht op het wegwerken van werkvoorraad en worden veelal aangegaan op basis van een inspanningsverplichting (inhuur capaciteit). De onderhavige opdracht kent, voor zover wij begrijpen, een resultaatverplichting. Kan Opdrachtgever bevestigen dat voor het aantonen van de gevraagde ervaring een referentie mag worden ingediend waarbij de werkzaamheden, doelgroep, wettelijke taken en wijze van uitvoering vergelijkbaar zijn (projectteam), maar waarbij de betreffende opdracht op basis van een inspanningsverplichting is uitgevoerd? Indien dit niet het geval is, kan Opdrachtgever dan nader toelichten waarom ervaring met een inspanningsverplichting onvoldoende wordt geacht om de gevraagde kerncompetentie aan te tonen?	Het gaat primair om ervaring met het uitvoeren van de werkzaamheden van Veilig Thuis (onderzoek en V&V). Daarnaast zien we graag welke ervaring de inschrijver heeft met een projectaanpak.
33	Offerteaanvraag, III.3	Nu het toegestaan is om onderaannemers in te zetten, mag inschrijver ervanuit gaan dat de inzet van ZZP derhalve is toegestaan?	Mits ze voldoen aan de eisen en vallen onder de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer. Zie III.3 offerte aanvraag.
34	Offerteaanvraag, III.3	In de praktijk kan het bij een opdracht als deze voorkomen dat gedurende de looptijd van de opdracht aanvullende capaciteit nodig is en hiervoor een zzp-professional wordt ingezet. Op het moment van inschrijving is vaak nog niet bekend welke specifieke zzp'ers gedurende de uitvoering nodig zullen zijn. De behoefte aan aanvullende capaciteit is immers afhankelijk van de actuele werkvoorraad, de benodigde expertise en de feitelijke uitvoering van de opdracht. Het is daarmee voor inschrijver niet mogelijk om op het moment van inschrijving een volledige en definitieve opgave te doen van alle zzp'ers die gedurende de looptijd van de opdracht mogelijk zullen worden ingezet. Kan Opdrachtgever bevestigen dat het toegestaan is om gedurende de uitvoering van de opdracht, indien daar behoefte aan bestaat, een nog niet bij inschrijving genoemde zzp'er als onderaannemer in te zetten, mits deze vooraf ter goedkeuring aan Opdrachtgever wordt voorgelegd en aan alle door Opdrachtgever gestelde voorwaarden wordt voldaan?	Dat is akkoord.
35	Offerteaanvraag, III 4	Binnen organisaties komt het echter regelmatig voor dat de dagelijkse verantwoordelijkheid voor aanbestedingen bij een daartoe gevolmachtigd functionaris ligt, terwijl deze persoon niet als statutair bestuurder of zelfstandig vertegenwoordigingsbevoegde in het Handelsregister staat vermeld. De betreffende functionaris beschikt daarbij over een rechtsgeleidende volmacht van de daartoe bevoegde vertegenwoordiger(s) van de onderneming. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de Eigen Verklaring (en overige aanbestedingsdocumenten) in dat geval rechtsgeldig mag worden ondertekend door een gevolmachtigd functionaris, mits de betreffende volmacht desgevraagd kan worden overgelegd en de volmachtgever op grond van het Handelsregister bevoegd is om de onderneming rechtsgeldig te vertegenwoordigen? Indien dit niet is toegestaan, kan Opdrachtgever dan toelichten waarom een rechtsgeldig gevolmachtigde functionaris niet wordt aangemerkt als bevoegd ondertekenaar?	Een rechtsgeldige volmacht fungeert als een rechtsgeldige ondertekening. Het gaat niet om "desgevraagde overlegging". Uittreksel van de KvK én rechtsgeldige volmacht dienen bij de inschrijving toegevoegd zijn.
36	Offerteaanvraag, V3 G2	Wij vragen ons af of deze relatief beperkte 4-puntsschaal voldoende ruimte biedt om het onderscheid in kwaliteit tussen inschrijvingen op een zorgvuldige en overtuigende wijze tot uitdrukking te brengen. Met name wanneer meerdere inschrijvers kwalitatief goede en inhoudelijk verschillende oplossingen aanbieden, kan het verschil tussen deze inschrijvingen groter of kleiner zijn dan de vier beschikbare scorecategorien tot uitdrukking kunnen brengen. Kan Opdrachtgever toelichten waarom is gekozen voor een 4-puntsschaal en hoe binnen deze systematiek voldoende onderscheidend vermogen tussen kwalitatief verschillende inschrijvingen wordt gewaarborgt?	De verdeling is bewust gekozen om te voorkomen dat er geen of te klein onderscheid in kwaliteit is en er feitelijk alleen op prijs gegund wordt.
37	Bijlage F EA Model overeenkomst, artikel 3.2	Gezien de aard en de looptijd van de overeenkomst verzoeken wij Opdrachtgever om de eerste reguliere indexering per 1 januari 2028 mogelijk te maken. Daarnaast kunnen zich gedurende de looptijd van de overeenkomst onvoorziene omstandigheden voordoen die leiden tot een substantiële en niet of slechts beperkt door de gehanteerde CBS-index gedekte kostenstijging voor Opdrachtnemer, bijvoorbeeld als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving, c.a.s of andere externe kostenontwikkelingen. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de eerste reguliere indexering per 1 januari 2028 kan plaatsvinden en dat partijen bij onvoorziene omstandigheden die een aanzienlijke impact hebben op de kosten van Opdrachtnemer met elkaar in overleg kunnen treden over een passende aanpassing van de tarieven?	Indexering per 1 januari 2028 is akkoord. Indien er wettelijke omstandigheden zijn die wijzigen en invloed hebben op de prijsstelling kunnen we met elkaar in overleg treden.
38	Bijlage H Opdrachtschrijving, 1 omschrijving van het project	Inschrijver heeft ten aanzien van de opdrachtschrijving navolgende vragen: - Wat wordt precies bedoeld met een "afgeronde vervolgdienst"? - Wanneer beschouwt opdrachtgever een Onderzoek of V&V dienst als daadwerkelijk afgerond en betaalbaar? - Is het dossier "afgerond" zodra het projectteam het onderzoek/voorwaardenplan heeft uitgevoerd en gerapporteerd? Of moet opdrachtgever het dossier eerst inhoudelijk goedkeuren? - Wat gebeurt er als opdrachtgever na oplevering aanvullende vragen of aanpassingen heeft? Telt een dossier dan als afgerond of pas na akkoord van opdrachtgever? (Hoeveel correctierondes zijn inbegrepen?)	Een vervolgdienst kan een Voorwaarden & Vervolg, of Onderzoek zijn. Afronding betreft alle stappen van het proces, tot en met de overdracht naar de overdrachtpartij en het gereedmaken van de monitoringsfase, inclusief de registratie en navolgbaarheid in Clavis. - zie hiervoor - Opdrachtgever zal niet elk dossier eerst inhoudelijk goedkeuren, wel wordt er een kwaliteitsteam ingericht voor steekproef controles na afronding om daarmee een kwaliteitsverbetering in te richten

			Wij verwachten dat opdrachtnemer ervoor zorgt dat conform het Handelingsprotocol, beroepsnormen, actuele wetenschappelijke kennis omtrent veiligheidsproblematiek, kaders en richtlijnen, etc gewerkt wordt. Dat daarbij de dossiervoering op orde is en afwegingen en besluiten goed navolbaar zijn. Navolbaar betekent dat alle gezette stappen zijn terug te lezen, met wie gesproken is, wie wat heeft gezegd, welke feiten en meningen zijn opgehaald, welke afwegingen er zijn geweest, wie daar betrokken zijn, welke besluiten er zijn genomen en waar niet voor gekozen is. Allemaal ten einde dat de mensen om wie het gaat begrijpen welke stappen Veilig Thuis heeft gezet en waarom het dossier is afgerond. Zij weten wat er met de zorgen is gedaan, hoe hun verhaal is meegewogen en waarop de conclusies zijn gebaseerd. En dat voor hen duidelijk is welke zorgen er bestaan, wie daarna wat doet en bij wie zij terecht kunnen als het opnieuw onveilig wordt.
39	Bijlage H Opdrachtschrijving, 2 Uitvoeren van Onderzoeken en Voorwaarden & Vervolg	Inschrijver heeft ten aanzien van deze passage navolgende vragen: • Wat houdt 'kwantitatief hoopvaardig' precies in aan welke eisen moet het voldoen? Het is voor inschrijver belangrijk dat de kaders helder zijn ter voorkoming van discussie achteraf. • Kan opdrachtgever aangeven wat zij bedoelt met 'navolbare afronding'? Wat wil opdrachtgever weten in het navolbare?	
40	Bijlage H Opdrachtschrijving, 2 Uitvoeren van Onderzoeken en Voorwaarden & Vervolg	Hier wordt gesteld dat de opdrachtnemer integraal verantwoordelijk is. Tegelijkertijd wordt aangegeven dat de opdrachtgever zoveel mogelijk complexe, klachtgevoelige en/of mediagevoelige casuïstiek bij de opdrachtgever zelf wil houden. Deze combinatie roept bij ons vragen op over de precieze verdeling van verantwoordelijkheden, bevoegdheden en mandaat tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Een integrale verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer veronderstelt immers dat het projectteam voldoende ruimte heeft om zelfstandig en tijdig beslissingen te nemen, terwijl het aanhouden van bepaalde casuïstiek bij de opdrachtgever juist kan betekenen dat de beslissingsbevoegdheid bij de opdrachtgever blijft. Kan opdrachtgever daarom het volgende nader toelichten: • Welke beslissingen het projectteam zelfstandig mag nemen en voor welke beslissingen voorafgaande afstemming of goedkeuring van opdrachtgever vereist is; • Welke typen casuïstiek door het projectteam worden behandeld en welke casuïstiek bij opdrachtgever blijft, inclusief de criteria op basis waarvan een casus wordt overgedragen; • Wie op welk moment eindverantwoordelijk is voor een casus, met name wanneer een casus zich tijdens de uitvoering ontwikkelt tot complexe, klachtgevoelige of mediagevoelige casuïstiek; • Hoe wordt gehandeld bij een verschil van inzicht tussen de projectleider van opdrachtnemer en opdrachtgever over de aanpak, prioritering of afhandeling van een casus en wie in dat geval het uiteindelijk besluit neemt; • Of de projectleider zelfstandig kan escaleren wanneer hi/zij van oordeel is dat de veiligheid, kwaliteit of voortgang van de behandeling van een casus onvoldoende wordt geborgd, en welke procedure daarbij geldt. Kan opdrachtgever daarnaast bevestigen dat het projectteam binnen de overeengekomen kaders voldoende mandaat krijgt om zelfstandig en tijdig te handelen en dat de opdrachtnemer niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor beslissingen of onderdelen van de uitvoering waarvoor opdrachtgever zelf de beslissingsbevoegdheid en/of eindverantwoordelijkheid heeft behouden?	Bepaalde casuïstiek voeren we zoveel mogelijk zelf uit, als het gaat om zeer complexe, klachtgevoelige of mediagevoelige casuïstiek voeren wij deze dossiers zelf uit. Deze zullen dus niet op voorhand toegewezen worden aan opdrachtnemer. Dit gaat om de casuïstiek waarbij wij het aan de voorkant kunnen inschatten. Als een casus is overgedragen aan opdrachtnemer en gedurende uitvoering blijkt dat het om complexe, klachtgevoelige of mediagevoelige casuïstiek blijkt, dan is het ons gezamenlijk belang om het projectteam van opdrachtnemer zo goed mogelijk te ondersteunen bij de uitvoering, o.a. expertise van gedragswetenschapper en vertrouwensarts. Mocht het dossier nog niet inhoudelijk opgepakt zijn, dan kan via afstemming met de opdrachtgever overleg worden over hervelding van dossiers. De opdrachtnemer kan binnen de overeengekomen kaders beslissingen nemen over de uitvoering en afronding van de casuïstiek. De afstemming met opdrachtgever is bedoeld voor rapportage voortgang en kwaliteitsbewaking, niet voor inhoudelijke beslissing in de casuïstiek. De inhoudelijke koers wordt in het multidisciplinair overleg afgestemd.
41	Bijlage H Opdrachtschrijving, 2 Uitvoeren van Onderzoeken en Voorwaarden & Vervolg	'Elk dossier dient afgerond te worden conform het geldende Handelingsprotocol en de door opdrachtgever vastgestelde werkprocessen, waarbij rekening gehouden wordt met de urgentiebepaling in de volgorde van oppakken.' Kan opdrachtgever aangeven wie de urgentiebepaling bepaalt en wanneer een zaak op de lijst wordt gezet. Is dit vooraf? Of tijdens? Graag uw toelichting.	Wanneer Veilig Thuis een melding beoordeelt, wordt er een urgentie aan de casus toegewezen. De urgentie bepaalt met welke volgorde de casuïstiek opgepakt wordt. De urgentie kan wijzigen als gevolg van nieuwe informatie vanuit het wachttijtsbeheer of nieuwe meldingen in een bestaand dossier. Aan opdrachtnemer wordt gevraagd om in het plan van aanpak te beschrijven hoe zij bij de uitvoering van de opdracht omgaat met veranderingen in de urgentie.
42	Bijlage H Opdrachtschrijving, 2 Uitvoeren van Onderzoeken en Voorwaarden & Vervolg	'Het afronden van een vervolgdossier en overdragen aan een vervolgpартij dient te gebeuren binnen 10 weken na het opstarten van het dossier. Uitzonderingen op deze termijn moeten worden gemotiveerd in het dossier' Opdrachtnemer heeft ten aanzien van deze passage navolgende vragen: - Kan Opdrachtgever aangeven wie dit toetst en wanneer het getoetst wordt wanneer een vervolgdossier daadwerkelijk is overgedragen? - Wat wordt precies verstaan onder het "opstarten van het dossier" en op welk moment vangt de termijn van 10 weken aan? - Hoe wordt omgegaan met vertraging die buiten de invloedssfeer van de opdrachtnemer ligt, bijvoorbeeld wanneer ouders/gezinsleden onvoldoende meewerken? - Hoe wordt omgegaan met een wijziging in de aard of complexiteit van het dossier gedurende de looptijd van de 10 weken, bijvoorbeeld wanneer sprake ontstaat van een crisissituatie?	Dit komt aan bod in de periodieke afstemming tussen projectleider en teamleider. Op het moment dat de dossiers zijn overgedragen voegt een projectteammedewerker zijn naam toe aan het dossier en gaat deze termijn van start. Wanneer een dossier niet binnen 10 weken kan worden afgerond, moet dit in het dossier gemotiveerd worden. Wanneer directbetrokkenen onvoldoende meewerken betekent dit niet automatisch vertraging. Het is aan opdrachtnemer om aan directbetrokkenen duidelijk te maken welke stappen er wel/niet worden gezet, of zij nu wel of niet meewerkend zijn. Hierin is juist geen afwachtende houding gewenst maar een proactieve. Projectmedewerker zal in MDO bespreken hoe e.e.a. toch een stap verder gebracht kan worden. Dit dient onderbouwd te worden en in dossier geregistreerd. Een crisissituatie in een dossier vraagt vooral iets van op welk moment de projectmedewerker handelt en waar prioriteit aan wordt gegeven; dit betekent niet automatisch dat het impact heeft op de termijn van 10 weken. Het is aan opdrachtnemer daar een passend plan op te maken, gezien de aard en complexiteit.
43	Bijlage H Opdrachtschrijving, 3. Veiligheidsbeoordeling nieuwe meldingen	'...op naam heeft gezet'. Hoe wordt en wie bepaalt welke dossiers aan het projectteam worden toegewezen? Wat is de basis, en wie bepaalt de complexiteit? Daarnaast wil inschrijver graag weten wat er gebeurt als een dossier achteraf veel complexer blijkt dan vooraf wordt gedacht. Graag uw toelichting.	De selectie van dossiers wordt bepaald door opdrachtgever. Zie verder ook antwoord 40.
44	Bijlage H Opdrachtschrijving, 4. Wachttijtsbeheer van dossiers	Het is voor inschrijver niet geheel duidelijk of wachttijtsbeheer onderdeel is van de onderhavige opdracht of betreft dit een additionele dienstverlening die opdrachtnemer mag aanbieden dan wel uitvoeren. Graag uw toelichting.	Wij zien graag in het plan van aanpak hoe inschrijver vorm geeft aan wachttijtsbeheer.
45	Offerteaanvraag, paragraaf III.2.3.1 'Kerncompetenties', pagina 16 van 22 en Bijlage E 'Standaardformat Referenties', pagina 1	Hierin is opgenomen dat inschrijver een referentie dient op te geven die uiterlijk drie jaar geleden is afgerond, gerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving. In Bijlage E wordt tevens gevraagd naar de begin en einddatum van de referentieopdracht. Kan opdrachtgever verduidelijken of een referentieopdracht die op het moment van inschrijving nog in uitvoering is eveneens als referentie mag worden opgegeven, mits de werkzaamheden waarmee de gevraagde kerncompetentie wordt aangetoond reeds aantoonbaar en naar behoren zijn uitgevoerd? Indien een lopende opdracht als referentie kan worden opgegeven, kan opdrachtgever aangeven of hiervoor aanvullende voorwaarden gelden ten aanzien van bijvoorbeeld de reeds gerealiseerde looptijd, omvang, het aantal uitgevoerde diensten of de mate waarin de gevraagde kerncompetentie reeds aantoonbaar is uitgevoerd?	De uitvoering van de opdracht kan nog lopen. Intentie is dat de aanbesteding niet langer dan 3 jaar geleden afgerond is.
46	Offerteaanvraag, paragraaf III.2.3.1 'Kerncompetenties', pagina 16 van 22 en Bijlage E 'Standaardformat Referenties', pagina 1	Hierin is opgenomen dat inschrijver aantoonbare ervaring dient te hebben met vergelijkbare opdrachten op het gebied van huiselijk geweld, kindermishandeling/geweld in afhankelijkheidsrelaties of met de uitvoering van vergelijkbare wettelijke taken binnen het sociaal domein. Kan opdrachtgever nader verduidelijken aan welke inhoudelijke kenmerken een referentieopdracht minimaal moet voldoen om als een vergelijkbare opdracht voor deze kerncompetentie te worden aangemerkt? Dient de referentieopdracht specifiek betrekking te hebben op de integrale uitvoering van Onderzoek en/of Voorwaarden & Vervolg, of kan de gevraagde ervaring ook worden aangetoond met een opdracht waarbij inschrijver verantwoordelijk is of is geweest voor de uitvoering van andere wettelijke taken van Veilig Thuis en daarbij verantwoordelijkheid draagt voor de organisatie, inzet, continuïteit, coördinatie en/of aansturing van de uitvoerende professionals? Kan opdrachtgever daarbij aangeven welke elementen van de referentieopdracht bepalend zijn voor de beoordeling of aan de gevraagde kerncompetentie wordt voldaan?	Zie beantwoording vraag 2.

Offerteaanvraag, paragrafen 1.1 'Inhoud van de opdracht' en 1.2, pagina 6 van 22	Hierin is opgenomen dat de overeenkomst wordt aangegaan voor de periode van 1 januari 2027 tot en met 31 december 2030, met een optie tot tweemaal een jaar verlenging. Daarmee kan de overeenkomst een totale looptijd hebben tot en met 31 december 2032. Tegelijkertijd bedraagt de initiële omvang naar verwachting 150 tot 220 vervolgdiensten. Kan opdrachtgever toelichten hoe deze contractduur zich verhoudt tot de initiële projectomvang? Kan opdrachtgever gedurende de resterende looptijd opnieuw vervolgdiensten aan opdrachtnemer toewijzen nadat de initiële werkvoorraad is afgerond en, zo ja, gelden hiervoor dezelfde voorwaarden en is daarbij sprake van een minimumvolume en/of maximumvolume? Daarnaast kan opdrachtgever verduidelijken hoe gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt omgegaan met de aangeboden productprijzen? Gezien de mogelijke looptijd van maximaal zes jaar kan sprake zijn van ontwikkelingen in onder meer loon, personeels en overige uitvoeringskosten. Voorziet de overeenkomst daarom in een mogelijkheid tot periodieke aanpassing of indexatie van de productprijzen? Zo ja, kan opdrachtgever aangeven vanaf welk moment en met welke frequentie prijsaanpassing mogelijk is, welke index of grondslag hiervoor wordt gehanteerd en of deze mogelijkheid eveneens geldt gedurende de eventuele verlengingsperiodes?	Zie ook par 1.1 van de offerte aanvraag voor de toelichting. De 150-220 vervolgdiensten is de geschatte omvang van de werkvoorraad op 1 januari 2027. Wanneer er gedurende de contractperiode opnieuw werkvoorraden ontstaan, kan opdrachtgever deze conform de overeenkomst beleggen bij de opdrachtnemer, binnen deze overeenkomst. Opdrachtgever zal tijdig in overleg gaan met opdrachtnemer over de omvang met oog op de continuïteit en doorlooptijd. De indexering is opgenomen in art 3.2 van de modelovereenkomst.	
Bijlage H 'Opdrachtoomschrijving', paragraaf 2 'Uitvoeren van Onderzoeken en Voorwaarden & Vervolg', pagina 1 van 5	Hierin is opgenomen dat VTNNH zoveel mogelijk zelf de regie houdt over complexe, klachtgevoelige of mediagevoelige casuïstiek en casuïstiek waarbij in de veiligheidsbeoordeling reeds een vermoeden bestaat van strafbare kindermishandeling of seksueel misbruik. Kan opdrachtgever verduidelijken hoe wordt omgegaan met een dossier dat door opdrachtnemer in uitvoering is genomen en waarbij gedurende de uitvoering blijkt dat sprake is van complexe, klachtgevoelige of mediagevoelige casuïstiek, dan wel een vermoeden ontstaat van strafbare kindermishandeling of seksueel misbruik? Kan een dergelijk dossier gedurende de uitvoering worden overgedragen aan VTNNH en neemt VTNNH in dat geval de verdere regie en uitvoering over? Kan opdrachtgever tevens aangeven welke criteria worden gehanteerd om te bepalen wanneer een reeds in uitvoering genomen dossier door VTNNH wordt overgenomen en wie hierover het besluit neemt? Kan de opdrachtgever aangeven hoe in dat geval de reeds door opdrachtnemer verrichte werkzaamheden financieel worden afgehandeld?	Bepaalde casuïstiek voeren we zo veel mogelijk zelf uit, als het gaat om zeer complexe, klachtgevoelige of mediagevoelige casuïstiek voeren wij deze dossiers zelf uit. Deze zullen dus niet op voorhand toegewezen worden aan opdrachtnemer. Dit gaat om de casuïstiek waarbij wij het aan de voorkant kunnen inschatten. Als een casus is overgedragen aan opdrachtnemer en gedurende uitvoering blijkt dat het om complexe, klachtgevoelige of mediagevoelige casuïstiek blijkt, dan is het ons gezamenlijk belang om het projectteam van opdrachtnemer zo goed mogelijk te ondersteunen bij de uitvoering, o.a. expertise van gedragswetenschapper en vertrouwensarts. Mocht het dossier nog niet inhoudelijk opgepakt zijn, dan kan via afstemming met de opdrachtgever overlegd worden over herverdeling van dossiers. Het is onze bedoeling zoveel mogelijk aan de voorkant daar een schifting in te maken, en hiermee de opdrachtnemer zoveel mogelijk te ontzien is deze casuïstiek. Het hoort bij het werk van VT, dus mocht later alsnog blijken dat er sprake is van deze casuïstiek dan blijft de casus in principe bij de opdrachtnemer en is het van belang dat wij opdrachtnemer zo goed mogelijk hierbij ondersteunen met de inzet van onze gedragswetenschapper en vertrouwensarts.	
Bijlage H 'Opdrachtoomschrijving', paragraaf 2 'Uitvoeren van Onderzoeken en Voorwaarden & Vervolg', pagina 2 van 5	Hierin wordt het gebruik van Outlook en Clavis genoemd, maar wordt niet nader beschreven welke instructie, training of inwerkperiode hiervoor aan medewerkers van opdrachtnemer wordt aangeboden. Kan opdrachtgever aangeven welke instructie en/of training medewerkers ontvangen voor het gebruik van Clavis en de binnen VTNNH gehanteerde werkwijze en werkprocessen? Kan opdrachtgever tevens aangeven wie verantwoordelijk is voor het verzorgen van deze instructie en training, wat de aard en omvang hiervan is en hoeveel tijd hiervoor gemiddeld per medewerker moet worden gereserveerd? Kan opdrachtgever daarnaast verduidelijken hoe hiermee wordt omgegaan wanneer opdrachtnemer gedurende de looptijd van het project nieuwe medewerkers aan het projectteam toevoegt of bestaande medewerkers vervangt? Wordt voor deze medewerkers dezelfde instructie en/of training door opdrachtgever beschikbaar gesteld en, zo ja, op welke wijze en binnen welke termijn kan deze worden gevolgd?	Beschrijf in plan van aanpak wat inschrijver nodig heeft van opdrachtgever om goed te kunnen starten. Voor het gebruik van Clavis kan die behoefte per inschrijver anders zijn, variërend van een korte werkbeschrijving, tot een e-learning of training. Bij aanvang van de opdracht vindt een kick-off bijeenkomst plaats, op locatie van Veilig Thuis NHH, ten behoeve van kennismaking, en vastleggen samenwerkings- en werkspraken. Daarnaast wordt er een handboek beschreven. Hier is ook ruimte voor uitleg over applicaties. VT-NHN beschikt over werkinstructies die nadere uitleg geven over werkwijze en werkprocessen, waarmee ook toekomstige medewerkers onder begeleiding van het eigen projectteam gewijs gemaakt kunnen worden.	
Offerteaanvraag, paragraaf V.3, onderdeel G2.1 'Borging doorlooptijd, continuïteitsgarantie', pagina 21 van 22 en Bijlage H 'Opdrachtoomschrijving', paragraaf 8 'Duur van het project', pagina 5 van 5	Hierin wordt inschrijver gevraagd in het plan van aanpak aan te geven hoeveel vervolgdiensten het projectteam per periode van tien weken kan oppakken en afronden. Tevens is opgenomen dat uit dit aantal volgt in hoeveel batches van tien weken de achterstand wordt afgehandeld en dat dit bepaald is voor de looptijd van het project. Kan opdrachtgever verduidelijken of het door inschrijver opgegeven aantal na gunning wordt aangemerkt als een bindende minimale productieafpraak per periode van tien weken, of als een onderbouwde capaciteitsprognose waarop gedurende de uitvoering kan worden bijgesteld op basis van de feitelijke casuïstiek en omstandigheden?	Dit dient als onderbouwde capaciteitsprognose voor de doorlooptijd bij de initiële projectomvang.	
Bijlage H 'Opdrachtoomschrijving', paragraaf 2 'Uitvoeren van Onderzoeken en Voorwaarden & Vervolg', pagina 2 van 5	Hierin is onder de inhoud van het handboek opgenomen dat bij de uitvoering gebruik wordt gemaakt van systemen, waaronder Outlook en Clavis. Kan opdrachtgever toelichten hoe de toegang tot Clavis voor medewerkers van opdrachtnemer wordt ingericht, welke technische voorzieningen hiervoor noodzakelijk zijn en of aan deze toegang voor opdrachtnemer kosten zijn verbonden?	Opdrachtgever faciliteert in laptops en telefoons van de GGD. Toegang is mogelijk met een account en wachtwoord en gekoppeld aan een authenticator op de telefoon. De kosten voor de accounts zijn voor rekening van opdrachtgever.	
Bijlage H 'Opdrachtoomschrijving', paragraaf 2 'Uitvoeren van Onderzoek en Voorwaarden & Vervolg relevante onderdelen beschikbaar stellen?	Hierin is opgenomen dat de uitvoering plaatsvindt conform de werkwijze van opdrachtgever zoals vastgelegd in de werkinstructies. Tevens wordt verwezen naar een handboek waarin onder meer afspraken zijn opgenomen over taakverdeling, toewijzing en verdeling van diensten, inzet van gedragswetenschapper en vertrouwensarts, werkinstructies, tweewekelijkse afstemming, gebruik van systemen, klachtenafhandeling en aansprakelijkheid. Kan opdrachtgever het actuele handboek en/of de voor deze opdracht relevante werkinstructies, werkprocessen en regionale samenwerkingsafspraken beschikbaar stellen aan inschrijvers? Indien deze documenten niet integraal kunnen worden gedeeld, kan opdrachtgever dan de voor de uitvoering van Onderzoek en Voorwaarden & Vervolg relevante onderdelen beschikbaar stellen?	Veilig Thuis werkt conform het Handelingsprotocol.	
Bijlage H 'Opdrachtoomschrijving', paragraaf 6 'Overdracht aan opdrachtgever na afronding dossier en monitoring', pagina 3 en 4 van 5 en paragraaf 7 'Kwaliteit', pagina 4 van 5	Hierin is beschreven hoe een dossier wordt afgerond en warm wordt overgedragen en welke medewerking van opdrachtnemer bij klachten wordt verwacht. Kan opdrachtgever bevestigen dat een conform de gestelde eisen afgeronde, warm overgedragen en gedeclareerde vervolgdienst de status van afgerond product behoudt wanneer op een later moment een klacht wordt ingediend? Indien hierop uitzonderingen gelden, kan opdrachtgever aangeven onder welke omstandigheden een reeds afgeronde en gedeclareerde vervolgdienst alsnog kan worden heropend of financieel kan worden gecorrigeerd?	Dit behoudt de status van afgerond product, maar aanvullend kan het nodig zijn te reageren op een klager in een gesprek of middels een schriftelijke reactie, of een verweerschrift op te stellen. Ook als de dienst is afgerond moet een professional zich tegenover een klager kunnen verantwoorden over het geleverde werk.	
Bijlage H 'Opdrachtoomschrijving', paragraaf 7 'Kwaliteit', pagina 4 van 5 en Offerteaanvraag, Deel V, paragraaf V.2 'G1 Prijs', pagina 20 van 22	Hierin is opgenomen dat opdrachtnemer medewerking verleent aan de behandeling van klachten, terwijl de opdracht productgericht wordt geprijsd. Kan opdrachtgever verduidelijken hoe werkzaamheden van opdrachtnemer in het kader van een klachtenprocedure financieel worden behandeld? Worden deze werkzaamheden geacht onderdeel te zijn van de oorspronkelijke productprijs, ook wanneer de klacht pas na afronding en overdracht van het dossier wordt ingediend? Kan opdrachtgever hierbij onderscheid maken tussen enerzijds medewerking aan een klacht waarbij geen tekortkoming van opdrachtnemer wordt vastgesteld en anderzijds herstelwerkzaamheden die noodzakelijk zijn als gevolg van een aan opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming?	Dit behoudt de status van afgerond product, maar aanvullend kan het nodig zijn te reageren op een klager in een gesprek of middels een schriftelijke reactie, of een verweerschrift op te stellen. Ook als de dienst is afgerond moet een professional zich tegenover een klager kunnen verantwoorden over het geleverde werk. Onafhankelijk van of er een tekortkoming is, moet men zich kunnen verantwoorden tegenover de klager over het handelen, soms is er aanpassing nodig aan een verslag of moeten mensen geïnformeerd worden n.a.v. inzichten uit de klacht, dan dient dat herstel plaats te vinden. Ervaring leert dat slechts een zeer klein aantal dossier een klacht wordt.	
Bijlage H 'Opdrachtoomschrijving', paragraaf 7 'Kwaliteit', pagina 4 van 5 en paragraaf 2 'Uitvoeren van Onderzoeken en Voorwaarden & Vervolg', pagina 2 van 5	Hierin is opgenomen dat opdrachtnemer bij een klacht van directbetrokkenen medewerking verleent aan de klachtenfunctionaris van opdrachtgever. Tevens wordt verwezen naar afspraken in het handboek over klachtenafhandeling en aansprakelijkheid. Kan opdrachtgever verduidelijken wat in het kader van een klacht concreet van opdrachtnemer wordt verwacht en hoe de verantwoordelijkheden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer bij de behandeling van een klacht zijn verdeeld? Geldt de verplichting tot medewerking ook voor klachten die worden ingediend nadat de betreffende vervolgdienst reeds is afgerond en overgedragen?	Zie eerdere antwoorden.	

56	Bijlage H 'Opdrachtschrijving', paragraaf 1 'Omvang van het project', pagina 1 van 5 en Offerteaanvraag, paragraaf V.2 'G1 Prijs', pagina 20 van 22	Hierin is opgenomen dat opdrachtgever op basis van productafspraken en afgeronde dossiers aanbesteedt in plaats van capaciteitsinhuur in fe en dat inschrijver productprijzen dient aan te bieden. In de aanbestedingsstukken zijn geen normuren of gemiddelde urenbesteding per vervolgdienst opgenomen. Kan opdrachtgever inzicht geven in de historische gemiddelde directe en indirecte tijdsbesteding aan respectievelijk een Onderzoek en een Voorwaarden & Vervolg dienst? Indien VTNN hiervoor normuren, ichtijden of productiviteitsnormen hanteert, ontvangen wij deze graag. Indien beschikbaar ontvangen wij tevens graag inzicht in de gebruikelijke bandbreedte van de tijdsbesteding per type vervolgdienst.	Dit is aan inschatting van de inschrijver die ervaring heeft met het werk en de diensten bij Veilig Thuis. De normuren die Veilig Thuis intern hanteert zijn gebaseerd op de interne werkwijze, en zijn niet één op één van toepassing wanneer er één deeltaak wordt uitbesteed. Daarom vragen we inschrijvers die ervaring hebben met het proces van Veilig Thuis en dit efficient kunnen oppakken.
57	Offerteaanvraag, paragraaf III.3 'Beroep op een ander - Onderaanneming', pagina 16 en 17 van 22	Hierin is opgenomen dat onderaannemers mogen worden ingezet en dat voor uitvoerende onderaannemers in de Eigen Verklaring moet worden aangegeven welke onderaannemers worden ingezet en voor welke onderdelen. Kan opdrachtgever verduidelijken hoe deze bepaling wordt toegepast op individuele zelfstandig professionals die gedurende de looptijd door opdrachtnemer als onderdeel van het projectteam worden ingezet? Is het noodzakelijk alle mogelijk in te zetten zelfstandig professionals reeds bij inschrijving individueel te benoemen, of kan opdrachtnemer gedurende de looptijd zelfstandig professionals toevoegen en vervangen, mits zij aantoonbaar voldoen aan de voor hun functie geldende opleidings, kwaliteits, registratie en VOG eisen?	Correct, zie ook beantwoording vraag 34.
58	Offerteaanvraag, paragraaf III.2.3.2 'Kwaliteitsborging', pagina 16 van 22	Hierin is opgenomen dat de projectgroep wordt aangestuurd door een SKI geregistreerde projectleider. Kan opdrachtgever toelichten vanuit welke specifieke werkzaamheden en verantwoordelijkheden van de projectleider een SKI registratie noodzakelijk wordt gescht? Kan tevens worden aangegeven of aan deze eis kan worden voldaan door een projectleider/teammanager zonder SKI registratie die aantoonbaar beschikt over ruime leidinggevende ervaring binnen Veilig Thuis, relevante inhoudelijke kennis van de wettelijke taken van Veilig Thuis en aantoonbare ervaring met het aansturen van professionals binnen dit werkveld?	De projectleider hoeft niet een SKI registratie te hebben. Het is belangrijk dat hij/zij een team goed kan aansturen. Daarvoor beschikt de projectleider over inhoudelijke kennis van de wettelijke taken van Veilig Thuis en aantoonbare ervaring met het aansturen van professionals binnen dit werkveld.
59	Offerteaanvraag, paragraaf I.1 'Inhoud van de opdracht', pagina 6 van 22 en Deel V, paragraaf V.2 'G1 Prijs', pagina 20 van 22	Hierin is opgenomen dat de werkvoorraad naar verwachting voor circa 75% uit Onderzoeken en voor circa 25% uit Voorwaarden & Vervolg bestaat. Tevens is de wijze van prijsbeoordeling opgenomen. Kan opdrachtgever bevestigen dat bij de prijsbeoordeling geen weging wordt toegepast op basis van de verwachte verhouding van circa 75% Onderzoek en 25% Voorwaarden & Vervolg en dat de fictieve totaalprijs uitsluitend wordt bepaald door optelling van de aangeboden productprijzen G1.1 en G1.2?	De weging zit in de fictief opgegeven aantallen.
60	Bijlage H 'Opdrachtschrijving', paragraaf 1 'Omvang van het project', pagina 1 van 5 en Offerteaanvraag, paragraaf V.3, onderdeel G2.1 'Borging doorlooptijd, continuïteitsgarantie', pagina 21 van 22	Hierin is opgenomen dat een zelfstandig projectteam integraal verantwoordelijk is voor een bundel dossiers en wordt inschrijver gevraagd aan te geven hoeveel vervolgdiensten het projectteam per periode van tien weken kan oppakken en afronden. Kan opdrachtgever toelichten op welke wijze de dossiers gedurende de uitvoering worden toegewezen?	Deze worden conform de gemaakte afspraken tussen teamleider en projectleider door de teamleider op een specifieke werkvoorraad gezet in Clavis, en vandaaruit kan opdrachtnemer ze oppakken.
61	Offerteaanvraag, paragraaf I.1 'Inhoud van de opdracht', pagina 6 van 22 en Bijlage H 'Opdrachtschrijving', paragraaf 1 'Omvang van het project', pagina 1 van 5	Hierin is enerzijds opgenomen dat de omvang op 1 januari 2027 naar verwachting tussen de 150 en 220 vervolgdiensten bedraagt en dat aan de genoemde aantallen geen rechten kunnen worden ontleend. Anderzijds wordt in Bijlage H gesproken over naar verwachting minimaal 150 vervolgdiensten. Kan opdrachtgever verduidelijken of binnen de initiële opdracht sprake is van een gegarandeerd minimumaantal aan opdrachtnemer toe te wijzen vervolgdiensten en, zo ja, welk minimumvolume wordt gegarandeerd?	Zoals aangegeven worden er geen garanties omtrent aantallen gegeven maar deze reeele inschatting is wel gebaseerd op de actualiteit.
62	Bijlage H 'Opdrachtschrijving', paragraaf 2 'Uitvoeren van Onderzoeken en Voorwaarden & Vervolg', pagina 2 van 5	Hierin is opgenomen dat uitzonderingen op de termijn van tien weken gemotiveerd in het dossier moeten worden vastgelegd. Kan opdrachtgever verduidelijken hoe wordt omgegaan met overschrijding van deze termijn wanneer deze aantoonbaar wordt veroorzaakt door omstandigheden buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer, zoals onvoldoende bereikbaarheid van directbetrokkenen, het niet tijdig beschikbaar zijn van een vervolgartij of het uitblijven van noodzakelijke informatie van derden? Kan opdrachtgever bevestigen dat een dergelijke overschrijding, mits aantoonbaar, navolgbaar en gemotiveerd vastgelegd, niet wordt aangemerkt als een tekortkoming van opdrachtnemer?	Oorzaken buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer worden niet aangemerkt als tekortkomingen van opdrachtnemer.
63	Bijlage H 'Opdrachtschrijving', paragraaf 2 'Uitvoeren van Onderzoeken en Voorwaarden & Vervolg', pagina 2 van 5	Hierin is opgenomen dat het afronden van een vervolg dossier en de overdracht aan een vervolgartij binnen tien weken na het opstarten van het dossier dient plaats te vinden. Kan opdrachtgever verduidelijken welk moment hierbij geldt als formeel startmoment?	De 10 weken termijn start op het moment dat de dossiers door opdrachtgever worden overgedragen aan opdrachtnemer.
64	de Offerteaanvraag, paragraaf I.1 'Inhoud van de opdracht', pagina 6 van 22	Hierin is opgenomen dat de omvang op 1 januari 2027 naar verwachting tussen de 150 en 220 vervolgdiensten bedraagt en dat aan de genoemde aantallen geen rechten kunnen worden ontleend. In Bijlage H 'Opdrachtschrijving', paragraaf 1 'Omvang van het project', pagina 1 van 5, wordt gesproken over naar verwachting minimaal 150 vervolgdiensten. Kan opdrachtgever verduidelijken of binnen de initiële opdracht sprake is van een gegarandeerd minimumaantal aan opdrachtnemer toe te wijzen vervolgdiensten en, zo ja, welk minimumvolume wordt gegarandeerd?	Zie de beantwoording van uw eerdere vraag 61.
65	Bijlage H 'Opdrachtschrijving', paragraaf 5 'Multidisciplinair Overleg (MDO)', pagina 3 van 5	Hierin is opgenomen dat de uitvoerend medewerker de gedragswetenschapper en vertrouwensarts van Veilig Thuis conform de werkinstructies betreft en dat procesbeschikbaar zijn van VTNN beschikbaar zijn van de inhoudeijke dilemma's. Kan opdrachtgever aangeven welke beschikbaarheid en gebruikelijke responstermijnen opdrachtnemer van deze functionarissen mag verwachten wanneer hun betrokkenheid noodzakelijk is? Kan opdrachtgever tevens verduidelijken hoe binnen de afgesproken doorlooptijd wordt omgegaan met eventuele vertraging die ontstaat doordat deze functionarissen niet tijdig beschikbaar zijn?	Een GIW of een VA zijn met spoedvragen direct te benaderen. Een veiligheidsbeoordeling wordt voor 13:00u dezelfde werkdag bekeken en na 13:00u de volgende werkdag. Een MDO is zeker binnen 3 werkdagen te plannen. Om vertraging te voorkomen kan de projectmedewerker afstemmingsmoment tijdig inplannen.
66	Bijlage H 'Opdrachtschrijving', paragraaf 3 'Veiligheidsbeoordeling nieuwe meldingen', pagina 2 van 5	Hierin is opgenomen dat het projectteam verantwoordelijk wordt voor de veiligheidsbeoordeling van nieuwe meldingen die binnenkomen nadat dossiers vanuit de werkvoorraad op naam zijn gezet. Kan opdrachtgever verduidelijken of alle werkzaamheden die uit een dergelijke nieuwe melding voortvloeien onderdeel zijn van de productprijs van de oorspronkelijke vervolgdienst? Hoe vindt de inhoudelijke en financiële afhandeling plaats wanneer een nieuwe melding leidt tot een wezenlijke uitbreiding van de werkzaamheden of tot een aanvullende vervolgdienst?	De werkzaamheden van de veiligheidsbeoordeling vallen onder het tarief van de vervolgdienst. De informatie van de nieuwe melding en de beoordeling van de veiligheid behoren bij de nodige stappen in de vervolgdienst. Een veiligheidsbeoordeling kan leiden tot aanpassing van de gekozen vervolgdienst.
67	Bijlage H 'Opdrachtschrijving', paragraaf 4 'Wachtlijstbeheer van dossiers', pagina 3 van 5	Hierin is enerzijds opgenomen dat VTNN het periodieke contact met directbetrokkenen onderhoudt totdat de uitvoering van de vervolgdienst start. Anderzijds wordt opdrachtnemer gevraagd in het plan van aanpak aan te geven hoe zij hier vorm aan wil geven, dan wel zelf wachtlijstbeheer door het projectteam uit te voeren. Kan opdrachtgever verduidelijken welke verantwoordelijkheid en werkzaamheden ten aanzien van het wachtlijstbeheer daadwerkelijk van opdrachtnemer worden verwacht? Indien opdrachtnemer wachtlijstbeheer uitvoert, kan opdrachtgever tevens aangeven wat de verwachte omvang en frequentie hiervan is en of deze werkzaamheden volledig onderdeel worden geacht van de vaste productprijzen?	Zie ook beantwoording vraag 44.
68	Prijzenblad	U geeft aan te werken vanuit een resultaatopdracht, waarbij inschrijver wordt afgeskend per Onderzoek/Voorwaarden en Vervolg. Omdat een groot aantal uitgangspunten die zich buiten de invloedssfeer van inschrijver bevinden van invloed kunnen zijn op het uitvoeren van de opdracht, wordt binnen deze vorm het (financiële) risico bij de inschrijver gelegd. Binnen deze vorm van dienstverlening is het risico dat de focus ligt op financiële sturing waarbij dit ten koste kan gaan van de kwaliteit en daarmee als eindgebruiker de cliënt. Bent u bereid hier passende afspraken voor te maken na gunning gericht op caseload/KPI's/SLA op basis van gewerkte uren van het team? Zo nee, kunt u toelichten waarom?	Hiermee zijn wij niet bereid. Mede doordat de aansturing geschiedt door de opdrachtnemer te leveren projectleider. Bij de gunningcriteria wordt aandacht gegeven aan de kwalitatieve aspecten.
69	Prijs in Tendernd	In Tendernd wordt gevraagd om de prijs in te vullen. Kunt u bevestigen dat inschrijvers hier 0,1 mogen invullen omdat het prijzenblad beoordeeld wordt?	In par V.2 van de offerteaanvraag is bepaald dat "abnormaal lage prijzen" kunnen leiden tot ongedig verklaren van de inschrijving. Een prijs van 0,1 lijkt ons niet reeel.
70	Prijs in Tendernd	In Tendernd vraagt u de 2 tarieven los uit. Kunt u bevestigen dat we hier het prijzenblad 2x uploaden aangezien het prijzenblad niet los per tarief is?	Nee, u dient 1x het prijsblad te uploaden met vermelding van beide prijzen.
71	Offerteaanvraag Inleiding	In het aanbestedingsdocument is opgenomen dat de aanbestedende dienst tijdens de aanbestedingsprocedure handelt onder voorbehoud van goedkeuring door de eindverantwoordelijke en dat de eindverantwoordelijke moet instemmen met de conceptovereenkomst. Tevens wordt aangegeven dat de opdracht pas definitief kan worden gegund nadat deze instemming is verkregen en de bezwaartermijn is verstreken.	

		Inschrijver begrijpt de strekking van deze bepaling, maar het lijkt Inschrijver dat het niet zo kan zijn dat er na sluiting van de inschrijving nog contractuele zaken aangepast worden. (Bijv. de aansprakelijkheidsverzekering is nu op € 1.000.000 gesteld en de eindverantwoordelijke eist dat dat € 5.000.000 moet zijn). Inschrijver neemt aan dat het concept op voorhand wel is afgestemd en de antwoorden uit de NvI ook afgestemd worden intern, zodat de uiteindelijke concept raamovereenkomst geen verrassing meer is voor de eindverantwoordelijke. De definitieve raamovereenkomst zou dus geen andere zaken moeten bevatten die niet eerder in het bestek / NvI zijn vermeld. Bent u het eens met deze zienswijze?	Er zullen/kunnen geen (wezenlijke) wijzigingen mogelijk zijn.
72	Offerteaanvraag DEEL: I Omschrijving Opdracht (gever)	Kunt u aangeven of de dienstverlening die onderwerp is van deze aanbesteding momenteel geheel of gedeeltelijk door een externe partij wordt uitgevoerd, al dan niet op basis van een raamovereenkomst? Indien dit het geval is, kunt u toelichten wat de aanleiding is om deze dienstverlening opnieuw aan te besteden en welke ervaringen u heeft met de huidige dienstverlening? Om een gelijk speelveld te creëren tussen alle partijen: kunt u daarbij aangeven welke aspecten van de huidige dienstverlening u als positief en welke als verbeterpunt beschouwt?	Er is een vigerende overeenkomst waarvan de einddatum nadert. Om een gelijk speelveld te creëren zijn alle ervaringen meegenomen in deze aanbesteding.
73	Offerteaanvraag Deel: III Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	Is het digitaal ondertekenen van de aanbestedingsstukken toegestaan middels officiële applicaties zoals DocuSign, ValidSign, Adobe Sign etc.?	Dat is toegestaan. Strekking is dat ondertekening te herleiden is tot deze specifieke opdracht.
74	Offerteaanvraag par. V.3 G2 Kwaliteit	Uit hoeveel leden bestaat het beoordelingsteam en wat zijn hun functies?	3 teamleiders en 1 manager
75	Offerteaanvraag par. V.3 G2 Kwaliteit	Kunt u bevestigen dat het beoordelingsteam enkel bestaat uit personen die bij GGD HN/Veilig Thuis Noord-Holland Noord in loondienst zijn (en dus geen externen)?	Correct.
76	Offerteaanvraag V.3 G2 Kwaliteit	Is het toegestaan om een voorblad en inhoudsopgave toe te voegen aan beide documenten voor de subgunningscriteria, zonder dat deze meetelt voor het maximaal aantal A4. Vanzelfsprekend bevat het voorblad geen inhoudelijke informatie.	Akkoord.
77	Offerteaanvraag V.3 G2 Kwaliteit	Is het toegestaan om in afbeeldingen af te wijken van het voorgeschreven lettertype en -grootte, indien dit de leesbaarheid bevordert?	Dat is toegestaan.
78	Offerteaanvraag V.3 G2 Kwaliteit	Voor subgunningscriterium G2.2 Borging Kwaliteit geeft u 4 pagina's in Arial 11, wat best een groot lettertype is. Omdat G2 bovendien 7 bullets bevat, waarbij sommige bullets ook nog meerdere onderwerpen coveren, zoals bijvoorbeeld bullet 1 en bullet 3, vragen we u om G2 te verruimen naar maximaal 5 A4. Zo kunnen Inschrijvers een betere inschrijving doen en Bent u hiermee akkoord?	Wij beschouwen lettertype Arial 11 niet als bijzonder groot. Wij gaan akkoord met maximaal 5 pagina's.
79	Offerteaanvraag V.3 G2 Kwaliteit	Presentaties maken als derde subgunningscriterium deel uit van de aanbesteding. Worden de presentaties opgenomen?	Nee, deze worden niet opgenomen.
80	Algemeen – gebruik AI	Gezien de opkomst van AI, willen we graag het volgende onder uw aandacht brengen: in ons voorstel delen wij bedrijfsgevoelige informatie. Het is voor ons van het grootste belang dat u zeer zorgvuldig met de door ons verstrekte informatie omgaat. Derhalve is het voor ons belangrijk dat u deze informatie niet uploadt naar of prijsgeeft aan een AI-tool (zoals ChatGPT). Het valt immers niet uit te sluiten dat ons voorstel via deze weg in verkeerde handen valt. Bent u hiertoe bereid?	Die zorgvuldigheid mag u van ons verwachten. Uploaden of delen doen wij niet.
81	Bijlage E Standaardformat Referenties	Het referentieformulier bevat een veld dat stelt: 'Hieronder dient u duidelijk en ondubbelzinnig per kerncompetentie te beschrijven waarom u middels uw referentie voldoet aan de gestelde kerncompetentie.' Doelt u er hier op dat in dit veld zelf een beschrijving komt? Of doet u hiermee op het veld eronder waar Inschrijver een 'wel', dan wel een 'niet van toepassing' moet aankruisen? In het eerste geval: wat verwacht u hier ongeveer terug te lezen en geldt hiervoor een maximaal aantal woorden?	Wij verwachten een beschrijving.
82	Bijlage E Standaardformat Referenties	Klopt het dat aangezien de kerncompetentie om twee referentieopdrachten vraagt, Inschrijver per definitie tweemaal het referentieformulier moet invullen, namelijk per referentieopdracht?	Correct.
83	Bijlage H, par. 1 "Omvang van het project"	Uit onze ervaring met de samenwerking met verschillende Veilig Thuis-organisaties blijkt dat aan het vervolgproduct Voorwaarden & Vervolg in de praktijk uiteenlopende invullingen wordt gegeven. Klopt onze aanname dat dit bij Veilig Thuis Noord-Holland Noord een verkorte variant van het Onderzoek betreft, met een gemiddelde doorlooptijd van 4 tot 6 weken?	Voorwaarden & Vervolg is geen verkorte variant van het Onderzoek, maar een eigenstandige dienst; zie het Handelingsprotocol.
84	Bijlage H, par. 5 "Multidisciplinair Overleg"	Onze ervaring met vergelijkbare projecten leert dat de werkvoorraad bij de gedragswetenschapper en vertrouwensarts gedurende het project toeneemt. Gedragswetenschapper en vertrouwensarts worden vanuit Veilig Thuis NHN zelf beschikbaar gesteld en vallen buiten de invloed van het projectteam. Gaat u ermee akkoord dat een aantoonbaar capaciteitstekort bij de gedragswetenschapper of vertrouwensarts geldt als gemotiveerde uitzondering op de 10-weketermijn uit paragraaf 2, zodat dit niet ten laste komt van de doorlooptijd van het projectteam? Zo niet, kunt u toelichten hoe u dan waarborgt dat deze capaciteit meegroeit met de omvang van de werkvoorraad?	Bij VTNHN is er op dit moment geen sprake van een capaciteitstekort aan GW en VA; de formatie is in lijn met de begroting 2027.
85	Offerteaanvraag V.3 "Beoordeling G2.1 en G2.2"	De scoringsmethodiek voor G2.1 en G2.2 kent vier vaste niveaus (0, 3, 7 en 10 punten, oftewel 0%, 30%, 70% en 100% van de maximale score), zonder tussentijdse optie tussen "voldoende" (7) en "goed" (10). Hierdoor kan een onderscheidend, bovengemiddeld plan van aanpak niet anders gewaardeerd worden dan een plan dat precies aan de eisen voldoet, wat de facto het gewicht van prijs (G1) vergroot ten opzichte van de door u zelf toegekende weging van 65 van de 100 punten aan kwaliteit. Gaat u ermee akkoord om een tussentijdse niveau (bijvoorbeeld "ruim voldoende", gewaardeerd op 8 of 9 punten) aan de scoringsmethodiek toe te voegen, zodat kwaliteitsverschillen tussen inschrijvingen beter tot uitdrukking komen in de eindscore? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?	Hiermee gaan wij niet akkoord. Zie ook beantwoording vraag 36.
86	Aanbestedingsprocedure	Inschrijver hecht eraan dat deze aanbesteding onder gelijke voorwaarden voor alle partijen verloopt. Kunt u bevestigen welke waarborgen u hanteert om te voorkomen dat een partij die momenteel al (een deel van) de werkzaamheden op de werkvoorraad van Veilig Thuis NHN uitvoert, hierdoor een informatie- of uitgangspostievoordeel heeft ten opzichte van andere inschrijvers? Kunt u daarnaast toelichten welke concrete knelpunten in de huidige uitvoering van de werkvoorraad ten grondslag liggen aan het besluit om deze opdracht nu in de markt te zetten?	Daar hechten wij ook groot belang aan. Alle informatie die van belang is voor deze opdracht is gedeeld. Het is geen opdracht die 1 op 1 doorloopt. We kunnen uiteraard niet voorkomen dat de huidige leverancier ons kent maar dat hoeft geen voor- of nadeel te zijn. De grondslag van deze aanbesteding ligt in het feit dat de huidige overeenkomst van rechtswege afloopt.