1e Nota van Inlichtingen Wmo Beschermd Wonen Regio Midden-IJssel

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	1	Looptijd	Waarschijnlijk gaat medio 2028 onze woonvoorziening open. Wij kunnen dus waarschijnlijk niet vanaf start van het contract (1 januari 2028) gelijk de ingeschreven capaciteit leveren (geen enkele plek) Hoe wordt hiermee omgegaan?	De capaciteit die Inschrijver opgeeft in de capaciteitsopgave (Bijlage 6) is bindend voor de gehele looptijd van de Raamovereenkomst en vormt de basis voor de verdeling van de Opdracht en van Nadere Opdrachten (Aanbestedingsleidraad § 1.3, § 1.6 en § 2.11). De Raamovereenkomst vangt aan op 1 januari 2028 (§ 1.8). Aanbieder moet voldoen aan de minimale capaciteitseis maar aanbestedende dienst biedt ruimte om in de loop van 2028 een deel van het aanbod te realiseren waarvoor is ingeschreven.
2	1	Plan van aanpak G1.2 Uitstroom	Hoe zien jullie de beweging van beschermd wonen naar zelfstandig wonen voor jullie in verhouding tot onze doelgroep waarin vaak sprake is van actief middelengebruik en een beschermde woonomgeving onderdeel is van de stabiliteit van een cliënt?	Beschermd Wonen is in beginsel tijdelijk en gericht op uitstroom naar zo zelfstandig mogelijk wonen. Voor de doelgroep binnen perceel 2 richt de ondersteuning zich primair op stabilisatie, gezondheid, veiligheid en kwaliteit van leven. Daarbij wordt steeds gekeken naar een passende vervolgsituatie. Wanneer zelfstandig wonen met ambulante begeleiding niet haalbaar blijkt, wordt beoordeeld welke vorm van vervolgondersteuning passend is, waaronder indien aan de orde de Wlz.
3	1	Plan van aanpak G1.3 Casus	Wij herkennen onze doelgroep niet in de beschreven casus. Mogen wij zelf een casus beschrijven en deze uitwerken?	Nee. De Casus is voorgeschreven en voor alle Inschrijvers gelijk. In de casus wordt gesproken over behandeling van de client en een betrokken behandelaar. Inschrijver dient de casusopdracht uit te werken vanuit de doelstellingen die horen bij perceel 2 (indien Inschrijver zich voor dat perceel wil inschrijven). Daarmee kan de Inschrijver ervoor kiezen om vanuit de context van perceel 2 'behandeling' in dat licht te zien als behandeling in het kader van verslavingsproblematiek.
4	1	Bindende capaciteit gedurende de contractperiode	Leidraad, paragrafen 1.3 en 1.6; bijlage 6 De opgegeven capaciteit is bindend voor de gehele looptijd van de raamovereenkomst, terwijl geen afnamegarantie wordt gegeven. Vraag: De aanbestedende dienst verlangt dat inschrijvers de aangeboden capaciteit gedurende de gehele looptijd beschikbaar houden, zonder afnamegarantie. Hoe verhoudt deze verplichting zich tot het ondernemersrisico van langdurig leegstaande plaatsen? Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat aanbieders de capaciteit tijdelijk voor andere doelgroepen of opdrachtgevers mogen inzetten, mits deze bij een concrete plaatsingsvraag binnen een nader vast te stellen termijn beschikbaar wordt gesteld?	De opgegeven capaciteit geldt voor de gehele looptijd van de Raamovereenkomst (Aanbestedingsleidraad § 1.3 en § 2.11). Er is geen afnamegarantie (§ 1.5). Voor plaatsen die niet bezet zijn, wordt geen vergoeding verstrekt. Er is geen sprake van beschikbaarheidsfinanciering. De opgegeven capaciteit hoeft daarom niet doorlopend uit lege plaatsen te bestaan. De aanbieder blijft verantwoordelijk voor het kunnen realiseren van de opgegeven capaciteit gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Voor het eerste jaar zal een overgangsregeling gelden waarbij rekening wordt gehouden met reeds geplaatste cliënten en opbouw van het aantal cliënten bij nieuw gecontracteerde aanbieders.

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			Dit kan grote financiële gevolgen hebben, zeker voor kleinere aanbieders.	
5	1	Verdeling van cliënten versus keuzevrijheid	Leidraad, paragraaf 1.6 De leidraad beschrijft dat cliënten keuzevrijheid hebben, maar ook dat de rangorde op basis van de kwaliteitsscore bepalend is voor de verdeling van nadere opdrachten Vraag: Hoe verhouden de keuzevrijheid van cliënten, het zwaarwegende advies van de Toegang en de rangorde van gecontracteerde aanbieders zich tot elkaar? Kan de aanbestedende dienst verduidelijken in welke situaties de rangorde doorslaggevend is en in welke situaties de voorkeur van de cliënt voorgaat? Hoe wordt gewaarborgd dat ook lager gerangschikte gecontracteerde aanbieders daadwerkelijk cliënten kunnen ontvangen? Een contract biedt zo geen garantie op cliënten. De verdelingssystematiek heeft daardoor direct invloed op de bedrijfsvoering.	Cliënten hebben keuzevrijheid binnen de gecontracteerde aanbieders die passen bij de indicatie; de Toegang geeft daarbij een zwaarwegend advies. De rangorde is het uitgangspunt als de Cliënt geen voorkeur heeft of de voorkeurspartij geen capaciteit beschikbaar heeft. Bij specifieke cliënteisen gelden keuzevrijheid en rangorde binnen de groep aanbieders die aan die eisen kan voldoen (paragraaf 1.6). Er is geen afnamegarantie (paragraaf 1.5). Lager gerangschikte aanbieders ontvangen Cliënten op basis van de keuze van de Cliënt, beschikbare capaciteit of specifieke cliënteisen. Om keuzevrijheid te borgen worden minimaal 8 aanbieders gecontracteerd, waarbij overcapaciteit bewust wordt geaccepteerd (paragraaf 1.6)
6	1	Minimale aantallen aanbieders en overcapaciteit	Leidraad, paragrafen 1.4 en 1.6 Voor perceel 1 wordt minimaal acht aanbieders gecontracteerd voor 195 plaatsen. Voor perceel 2 minimaal één aanbieder voor 15 plaatsen. Vraag: (i) Kan de aanbestedende dienst verduidelijken hoe wordt gehandeld wanneer de benodigde capaciteit al is bereikt voordat het minimale aantal aanbieders is gecontracteerd? (ii) Wordt in dat geval de volledige aangeboden capaciteit van de aanvullende aanbieders gecontracteerd, ook wanneer hierdoor aanzienlijke overcapaciteit ontstaat? (iii) En hoe wordt deze overcapaciteit betrokken bij de verdeling van nadere opdrachten?	(i) Is de benodigde capaciteit bereikt voordat het minimale aantal aanbieders is gecontracteerd, dan worden aanvullende Inschrijvers in volgorde van de rangorde gecontracteerd tot het minimale aantal is bereikt. Er wordt dan mogelijk meer dan de benodigde capaciteit gecontracteerd (paragraaf 1.6). (ii) Ja. De aanvullende aanbieders worden gecontracteerd met de capaciteit die zij in de capaciteitsopgave (Bijlage 6) hebben opgegeven. Die opgave is bindend voor de looptijd van de Raamovereenkomst (paragraaf 1.3). (iii) De overcapaciteit verandert niets aan de verdeling van Nadere Opdrachten. Daarvoor gelden de keuzevrijheid van de Cliënt, het zwaarwegend advies van de Toegang en de rangorde (paragraaf 1.6). Er is geen afnamegarantie (paragraaf 1.5).
7	1	Eén kwaliteitsplan voor twee verschillende percelen	Leidraad, paragraaf 5.1 Inschrijvers die op beide percelen inschrijven, dienen één Plan van Aanpak en één casus in. De beoordeling is voor beide percelen identiek. Vraag: De doelgroepen en de benodigde deskundigheid verschillen	Ja, een Inschrijver die op beide percelen inschrijft, mag per perceel een Plan van Aanpak voor G1.1 en G1.2 en een Casus-uitwerking voor G1.3 uitwerken en indienen.

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			tussen perceel 1 en perceel 2. Toch worden dezelfde kwaliteitsplannen en casus voor beide percelen identiek beoordeeld. Hoe waarborgt de aanbestedende dienst dat perceelspecifieke deskundigheid, waaronder het bieden van een specifiek verslavingsgericht woonmilieu, voldoende wordt meegewogen? Is de aanbestedende dienst bereid afzonderlijke, perceelspecifieke antwoorden toe te staan? Een aanbieder met bijzondere expertise kan die mogelijk onvoldoende laten zien in één gezamenlijk plan.	
8	1	Transparantie van de beoordeling	Leidraad, paragraaf 5.2 De beoordelingscommissie beoordeelt onder andere volledigheid, uitvoerbaarheid, borging en onderscheidend vermogen. Niet duidelijk is hoe zwaar deze aspecten afzonderlijk meewegen. Vraag: Kan de aanbestedende dienst aangeven of de genoemde beoordelingsaspecten binnen G1.1, G1.2 en G1.3 een gelijke weging hebben? Zo niet, welke aspecten wegen dan zwaarder? Hoe wordt geborgd dat alle inschrijvingen op dezelfde wijze worden beoordeeld en dat vooraf voor inschrijvers duidelijk is waarop zij punten kunnen verdienen?	De beoordelingsaspecten hebben geen afzonderlijke weging. De beoordelingscommissie neemt alle aspecten in ogenschouw en kent per sub-gunningscriterium één score toe volgens de scoretabel. Iedere beoordelaar beoordeelt eerst individueel, waarna de commissie in een plenaire sessie op basis van consensus de definitieve score vaststelt. Het beoordelingsprotocol wordt vóór de uiterste inschrijfdatum vastgesteld. Waarop punten te verdienen zijn, blijkt uit de minimaal te beschrijven onderdelen per sub-gunningscriterium, de beoordelingsaspecten en de scoretabellen.
9	1	Onderscheidend vermogen als beoordelingsaspect	Leidraad, paragrafen 5.1 en 5.2 Er is sprake van een absolute beoordeling, maar tegelijkertijd wordt onderscheidend vermogen beoordeeld. Vraag: De aanbestedende dienst geeft aan dat de inschrijvingen absoluut worden beoordeeld. Tegelijkertijd wordt onderscheidend vermogen als beoordelingsaspect genoemd. Kan de aanbestedende dienst toelichten hoe dit aspect wordt beoordeeld zonder de inschrijving te vergelijken met die van andere aanbieders? Wat wordt concreet verstaan onder onderscheidend vermogen? Dit raakt de transparantie van de beoordeling en de manier waarop je de kwaliteitsplannen schrijft.	De beoordeling is absoluut: de Inschrijving wordt beoordeeld ten opzichte van de verwachtingen van Opdrachtgever en niet ten opzichte van andere Inschrijvingen. Bij G1.1 beschrijft Inschrijver waarin hij zich onderscheidt in de ondersteuning van inwoners Beschermd Wonen en wat de organisatie uniek maakt. In de scoretabel is de hoogste score voorbehouden aan een antwoord met een positief onderscheidend vermogen dat de verwachtingen van Opdrachtgever overtreft.
10	1	Referentie-eis en toegankelijkheid voor nieuwe aanbieders	Leidraad, paragraaf 3.3.4; bijlage 2 De aanbieder moet ervaring aantonen met minimaal vier plaatsen gedurende de afgelopen drie jaar. Vraag: Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat ook een referentie voor vergelijkbare dienstverlening buiten de regio Midden-IJssel wordt geaccepteerd, mits deze voldoet aan de inhoudelijke	Ja. De kerncompetentie stelt geen eis aan de regio waarin de referentieopdracht is uitgevoerd. De referentieopdracht moet in de drie jaar voorafgaand aan de sluitingsdatum zijn uitgevoerd of nog in uitvoering zijn. De ervaring hoeft dus niet drie volledige jaren te beslaan, maar moet binnen deze periode vallen.

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			kerncompetentie? En kan worden bevestigd dat de ervaring niet gedurende drie volledige jaren hoeft te zijn opgedaan, maar binnen deze periode moet vallen?	
11	1	Uitstroomresultaten en afhankelijkheid van derden	Leidraad, paragraaf 5.1.2; bijlage 13 Aanbieders moeten laten zien hoe zij uitstroom bevorderen. De beschikbaarheid van zelfstandige woonruimte is echter mede afhankelijk van woningcorporaties en gemeenten. Vraag: In hoeverre wordt de aanbieder verantwoordelijk gehouden voor het realiseren van uitstroom wanneer deze afhankelijk is van de beschikbaarheid van passende woonruimte of ambulante ondersteuning? Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de aanbieder in dergelijke situaties wordt beoordeeld op de aantoonbaar geleverde inspanningen en niet uitsluitend op het daadwerkelijk behaalde uitstroomresultaat?	Bij de beoordeling van G1.2 wordt beoordeeld hoe Inschrijver uitstroom bevordert, waaronder de samenwerking met lokale partners zoals de gemeentelijke toegang, woningcorporaties en aanbieders van ambulante ondersteuning (Aanbestedingsleidraad § 5.1.2). De beoordelingscommissie let daarbij onder meer op de uitvoerbaarheid en realiteitswaarde van het antwoord in relatie tot de geldende kaders (Aanbestedingsleidraad § 5.2). Inschrijver wordt beoordeeld op de wijze waarop hij stuurt op uitstroom en op de inspanningen die hij levert om, passend bij de situatie van de cliënt, uitstroom mogelijk te maken. Daarbij verwacht de aanbestedende dienst een brede blik op passende woonoplossingen. De daadwerkelijke uitstroom is mede afhankelijk van factoren die niet volledig door de aanbieder zijn te beïnvloeden.
12	1	Vraag over minimale capaciteitseis en maatwerkovereenkomst Beschermd Wonen	Hoe kijkt de regio aan tegen situaties waarin een aanbieder wel voldoet aan de inhoudelijke en kwalitatieve eisen voor Beschermd Wonen, maar vanwege de minimale capaciteitseis van vier plekken niet regulier kan contracteren? Bestaat in dergelijke gevallen de mogelijkheid om, indien dit het beste aansluit bij de ondersteuningsbehoefte van een cliënt, via een maatwerkovereenkomst alsnog zorg in te zetten?	De minimale gevraagde capaciteit per Inschrijver is 4 cliënten; dit beperkt de administratieve lasten aan opdrachtgevers- en aanbiederszijde (Aanbestedingsleidraad § 1.6). Ook de kerncompetentie vraagt ervaring met een capaciteit van minimaal 4 plekken (§ 3.3.4). Voor deelname aan deze Raamovereenkomst gelden deze voorwaarden voor alle Inschrijvers. Uitgangspunt is dat de ondersteuningsvraag van cliënten wordt ingevuld binnen de gecontracteerde voorzieningen. De aanbesteding is erop gericht een dekkend zorglandschap te contracteren.
13	1	opleiding	In het MBO-SBB register vonden wij niet de opleiding Sociaal Cultureel werk MBO 4 met crebonummer: 91370 / 10746 terug. Inmiddels bestaat deze opleiding niet meer en is het toen der tijd samen gevoegd tot de opleiding Social Work MBO 4. Wat is de reden dat deze opleiding niet is toegevoegd en is deze opleiding wel geldig? Daarbij valt ons op dat de HBO variant van deze opleiding wel in de lijst staat namelijk: culturele en maatschappelijke vorming opleidingscode: 34610. Dezelfde vraag hebben wij over de opleiding HBO verpleegkundige staat niet in het register vermeld. De MBO 4 – verpleegkundige opleiding staat wel vermeld. Wat is de reden hiervoor en is de opleiding HBO verpleegkundige geldig?	De opleidingen Sociaal Cultureel Werk MBO 4 (crebo 91370/10746) en HBO-Verpleegkunde staan niet in het overzicht van passende opleidingen. Wel opgenomen zijn onder meer MBO-Verpleegkundige GGZ en gehandicaptenzorg (crebo 92601 en 92602) en HBO Culturele en Maatschappelijke Vorming (34610) (Bijlage 3, bijlage 1). Onder een relevante beroepsopleiding wordt in ieder geval verstaan wat in het overzicht staat. Daarnaast kan een niet-relevante opleiding in combinatie met een via een EVC-traject behaald vakbekwaamheidsbewijs volstaan, onder de voorwaarden van PvE eis 3.2 (Bijlage 3, bijlage 1, onderdelen 1, 2 en 4).
14	1	uitstroom naar zelfstandig wonen	Het bevorderen van uitstroom naar zelfstandig wonen is mede afhankelijk van de beschikbaarheid van geschikte woonruimte	Zie het antwoord op vraag 11 (Ref. 11).

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			en eventuele ambulante begeleiding na uitstroom. Deze factoren heet de aanbieder niet altijd zelf in de hand. Hoe houdt de gemeente hier rekening mee bij de beoordeling van de aanbieder? En hoe wordt omgegaan met situaties waarin de aanbieder zich aantoonbaar inzet om uitstroom te realiseren, maar dit door het ontbreken van passende woonruimte of vervolgondersteuning niet lukt?	
15	1	Bijlage 5; 3.2	Hoe verhoudt deze eis zich tot de huidige arbeidsmarktkrapte en het stimuleren van alternatieve instroomroutes binnen de zorg- en welzijnssector? Kan opdrachtgever onderbouwen waarom een medewerker met een aantoonbaar gelijkwaardig EVC-traject na contractingang wordt uitgesloten, terwijl een medewerker met dezelfde kwalificaties die reeds in dienst was wel mag worden ingezet?	Inzet op basis van een EVC-certificaat of vakbekwaamheidsbewijs in plaats van een formeel diploma is uitsluitend toegestaan voor medewerkers die op de ingangsdatum van de overeenkomst al in dienst waren. Voor medewerkers die daarna in dienst treden, geldt een formeel diploma dat aansluit bij de opleidingseisen (PvE eis 3.2; zie ook eis 3.1). Hiermee wordt voorzien in een overgangsregeling voor bestaande medewerkers, terwijl voor nieuwe instroom wordt aangesloten bij de landelijke ontwikkeling om geen gebruik meer te maken van nieuw uitgegeven EVC-certificaten. De aanbieder blijft verantwoordelijk voor de vakbekwaamheid van medewerkers die onder deze overgangsregeling worden ingezet.
16	1	Bijlage 5; 3.6	Kan opdrachtgever toelichten hoe de meldplicht binnen 24 uur zich verhoudt tot incidenten die plaatsvinden buiten kantooruren, tijdens weekenden of feestdagen? Is opdrachtgever gedurende deze perioden bereikbaar voor dergelijke meldingen en, zo ja, via welk meldpunt?	Opdrachtnemer meldt elk incident van (vermoedelijk) grensoverschrijdend gedrag of een persoonlijke relatie tussen een medewerker en een Cliënt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één werkdag, schriftelijk bij Opdrachtgever (PvE eis 3.6). De melding kan worden gedaan via het daarvoor aangewezen meldpunt van Opdrachtgever. Calamiteiten en geweldsincidenten meldt Opdrachtnemer daarnaast zo spoedig mogelijk aan de GGD en Opdrachtgever (eis 7.12).
17	1	Bijlage 5; 3.6	Opdrachtgever bepaalt dat bij ontbinding alle aanspraken van opdrachtnemer op vergoeding voor reeds geleverde diensten vervallen indien deze in verband staan met het incident. Kan opdrachtgever toelichten op welke juridische grondslag deze bepaling is gebaseerd? En hoe verhoudt deze bepaling zich tot reeds rechtmatig geleverde en door opdrachtgever afgenomen dienstverlening, waarbij volledige uitsluiting van vergoeding kan leiden tot een disproportionele sanctie die geen relatie heeft met de daadwerkelijk geleden schade?	Door deze bepalingen in het programma van eisen en de raamovereenkomst wordt de juridische grondslag gecreëerd. Eis 3.6 bepaalt dat bij ontbinding op grond van de in die eis genoemde redenen alle aanspraken van Opdrachtnemer op vergoeding voor reeds geleverde diensten vervallen, voor zover deze in verband staan met het incident. Daarnaast betaalt Opdrachtgever alleen voor ondersteuning die echt en goed is geleverd (Raamovereenkomst art. 3.14.2) en kan hij bij onrechtmatigheid of ondoelmatigheid declaraties terugvorderen (PvE eis 6.29).
18	1	Bijlage 5; 3.9	Wat is de definitie van één dominante CAO. Kan een opdrachtgever dit stellen?	Opdrachtnemer kiest zelf gelet op zijn taken en de werkingssfeerbepalingen in de cao's.
19	1	BIjlage 5; 5.4	Wat wordt verstaan onder een kantoor? Wij werken waar de	Met een kantoor wordt een voor medewerkers beschikbare

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			cliënten wonen dat kan dus ook inhouden dat wij werken in de algemene ruimte en geen fysiek kantoor hebben	werkruimte bedoeld op of nabij de woonvoorziening. Het doel van deze eis is te waarborgen dat medewerkers hun werkzaamheden op een professionele wijze op locatie kunnen uitvoeren en hiervoor beschikken over een passende werkplek. Daarmee wordt tevens geborgd dat medewerkers beschikbaar zijn op de woonvoorziening. De precieze invulling van deze werkruimte is aan de aanbieder, mits aan dit doel wordt voldaan.
20	1	Bijlage 5; 6.2	Hoe wordt dit gefinancierd?	Eis 6.2 vraagt dat Opdrachtnemer de Cliënt actief begeleidt bij het aanvragen van een voorliggende voorziening. Deze begeleiding maakt deel uit van de ondersteuning die per etmaal wordt gedeclareerd (PvE eis 8.4) tegen het tarief van het betreffende product (Aanbestedingsleidraad § 1.9; Bijlage 9).
21	1	Bijlage 5; 6.7	wat betekent dit in termen van inhuizing? Binnen 10 dagen na het eerste contact met cliënt. een toevoeging zou kunnen zijn; "indien cliënt meewerkt"	Na verzending van de Leveringsopdracht neemt Opdrachtnemer binnen vijf werkdagen contact op met de Cliënt en start hij de levering in overleg met de Cliënt zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen tien werkdagen na het eerste contact (PvE eis 6.7). Als start van de levering geldt het moment waarop Opdrachtnemer daadwerkelijk start met de ondersteuning; een kennismakingsgesprek of oriëntatie valt hier niet onder (eis 6.27). Indien omstandigheden aan de zijde van de cliënt een tijdige start verhinderen, wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat hij zich aantoonbaar inspant om de ondersteuning zo spoedig mogelijk te laten starten. Indien de start niet binnen de gestelde termijn kan plaatsvinden, treedt Opdrachtnemer hierover in overleg met de regionale toegang Beschermd Wonen.
22	1	Bijlage 5; 6.11	Opdrachtgever stelt dat het dossier van de cliënt binnen één week volledig en kosteloos moet worden overgedragen aan de ontvangende opdrachtnemer. Kan opdrachtgever toelichten hoe deze termijn zich verhoudt tot de praktijk waarin zorgaanbieders gebruikmaken van verschillende cliëntregistratie- en ECD-systemen die veelal geen directe of volledige dossieroverdracht ondersteunen? Is opdrachtgever bereid de termijn te verruimen of maatwerk toe te passen indien technische beperkingen van informatiesystemen een volledige overdracht binnen één week redelijkerwijs onmogelijk maken?	Opdrachtnemer draagt uiterlijk binnen één week na de overdracht het dossier compleet en kosteloos over aan de ontvangende Opdrachtnemer, met inachtneming van de privacywetgeving en na toestemming van de Cliënt (PvE eis 6.11). De eis schrijft geen technische wijze van overdracht voor. Mogelijke technische beperkingen van gebruikte systemen vormen geen aanleiding om de gestelde termijn te verruimen.
23	1	Bijlage 5; 6.15	Wij kunnen ons inhoudelijk niet vinden in de verplichting om begeleidingsplannen aan opdrachtgever te verstrekken. Kan opdrachtgever onderbouwen waarom inzage in individuele begeleidingsplannen noodzakelijk is, welk doel daarmee wordt gediend en waarom dit doel niet kan worden bereikt met geanonimiseerde informatie, rapportages of resultaatinformatie?	Opdrachtnemer verstrekt het Begeleidingsplan op verzoek en na toestemming van de Cliënt aan Opdrachtgever (PvE eis 6.15). Het BegeleidingsPlan dient aan te sluiten op de resultaten uit het Ondersteuningsplan dat door Opdrachtgever wordt opgesteld (PvE eis 6.15). Verstrekking van het Begeleidingsplan stelt Opdrachtgever in staat te beoordelen of de ondersteuning

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				aansluit bij de afgegeven opdracht en de daarin opgenomen resultaten. Geanonimiseerde informatie volstaat hiervoor niet, omdat deze beoordeling plaatsvindt op het niveau van de individuele cliënt en diens ondersteuningsdoelen.
24	1	Bijlage 5; 6.16	Punt 3; Niet alle cliënten zijn hier toe in staat	Punt 3 van eis 6.16 betreft beëindiging van de ondersteuning op verzoek van de Cliënt. Het schriftelijk verzoek dient ter vastlegging van de wens van de cliënt. Indien een cliënt niet in staat is een schriftelijk verzoek in te dienen, neemt Opdrachtnemer contact op met Opdrachtgever om te bespreken hoe de wens van de cliënt kan worden vastgesteld en vastgelegd.
25	1	Bijlage 5; 6.18	Niet eerder wordt er een ondersteuningsplan gesproken, wat is het verschil met een begeleidingsplan?	In het PvE (Bijlage 5) zijn de definities opgenomen, daar staat het volgende: "Het Ondersteuningsplan wordt door de Toegang opgesteld naar aanleiding van het onderzoek op grond van de Wmo en bevat de resultaten en looptijd van de ondersteuning. Het Begeleidingsplan wordt door Opdrachtnemer samen met de Cliënt opgesteld en bevat de afspraken over de levering van de ondersteuning, inclusief methodieken en interventies. Het Begeleidingsplan sluit aan op de resultaten in het Ondersteuningsplan."
26	1	Bijlage 5; 6.18	Eindevaluatie is wenselijk en ook opgenomen in ons zorgproces echter is dit niet altijd haalbaar. Kan dit hierin opgenomen worden?	Opdrachtnemer sluit de ondersteuning af met een eindevaluatie die door de Cliënt is ondertekend. De eindevaluatie wordt op verzoek, na afstemming met de Cliënt, overlegd aan de Toegang (PvE eis 6.18). Een eindevaluatie is het uitgangspunt. Indien een eindevaluatie redelijkerwijs niet mogelijk is, legt Opdrachtnemer de reden hiervan vast en stemt hij met de Toegang af op welke wijze alsnog tot een zorgvuldige evaluatie van de ondersteuning kan worden gekomen.
27	1	Bijlage 5; 6.19	Wat is de definitie van langdurig?	Eis 6.19 definieert 'langdurig' niet nader en verwijst voor de nadere voorwaarden en kaders rond afwezigheid naar de geldende beleidsregels beschermd wonen ('Afwezigheid tijdens beschermd wonen').
28	1	Bijlage 5; 6.19	Zijn de beleidsregels van Beschermd Wonen een onderdeel van deze aanbesteding? Zo ja kan dit document dan ook toegevoegd worden?	Het Programma van Eisen verwijst op twee plaatsen naar de geldende beleidsregels beschermd wonen: voor het stappenplan bij beëindiging van de ondersteuning (eis 6.17) en voor afwezigheid (eis 6.19). De meest actuele beleidregels worden altijd gepubliceerd en openbaar gemaakt. De huidige beleidregels zijn hier te vinden: https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR757943/1.
29	1	Bijlage 5; 6.23	Kan deze alinea toegelicht worden, wat wordt hiermee bedoeld?	Opdrachtnemer meldt omstandigheden die de continuïteit van de

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				ondersteuning (kunnen) bedreigen, in het bijzonder op financieel en zorginhoudelijk gebied, binnen één werkdag per e-mail aan Opdrachtgever en geeft inzicht in de relevante stukken. Als risicovol gelden in ieder geval: drie jaar achter elkaar negatieve jaarresultaten, liquiditeitsproblemen, bestuurlijke onrust, maatregelen van een toezichthouder en een tuchtrechtelijke of strafrechtelijke maatregel. Doel is dat Opdrachtgever tijdig maatregelen kan treffen voor de continuïteit van de ondersteuning aan Cliënten.
30	1	Bijlage 5; 7.3	Wij kunnen ons inhoudelijk niet vinden in de verplichting om begeleidingsplannen aan opdrachtgever te verstrekken. Kan opdrachtgever onderbouwen waarom inzage in individuele begeleidingsplannen noodzakelijk is, welk doel daarmee wordt gediend en waarom dit doel niet kan worden bereikt met geanonimiseerde informatie, rapportages of resultaatinformatie?	Eis 7.3 gaat over samenwerking met netwerkpartners en de AVE-aanpak en bevat geen verplichting om Begeleidingsplannen te verstrekken. Voor het verstrekken van Begeleidingsplannen zie het antwoord op Ref. 23.
31	1	Bijlage 5; 7.8	Kan opdrachtgever toelichten welk aanvullend doel met dit format wordt gediend ten opzichte van de informatie die reeds wordt gedeeld tijdens de kwartaalverantwoordingsgesprekken? Is opdrachtgever bereid het format hierop aan te passen om dubbele uitvraag van informatie te voorkomen?	Eis 7.8 bevat geen format. Het betreft het kwartaalgesprek met de accountmanager, waarin onder meer de KPI's worden besproken. De gegevens voor KPI 1 en 2 haalt Opdrachtgever uit het berichtenverkeer; hiervoor is gekozen om de administratieve last voor aanbieders te beperken. Alleen voor KPI 3 levert Opdrachtnemer per half jaar gegevens aan.
32	1	Bijlage 5; 7.9	Kan opdrachtgever toelichten welk aanvullend doel met dit format wordt gediend ten opzichte van de informatie die reeds wordt gedeeld tijdens de kwartaalverantwoordingsgesprekken? Is opdrachtgever bereid het format hierop aan te passen om dubbele uitvraag van informatie te voorkomen?	Eis 7.9 bevat geen format. De eis gaat over de mogelijkheid voor Opdrachtgever om KPI's te wijzigen of aan te vullen.
33	1	Bijlage 5; 7.10	Voorziet opdrachtgever in format om de gevraagde informatie aan te leveren?	Eis 7.10 vraagt geen aanlevering van informatie door Opdrachtnemer. De Toegang monitort de wachtlijst en Opdrachtgever monitort in- en uitstroom, start zorg en reden stop zorg op basis van het berichtenverkeer.
34	1	Bijlage 5; 7.11	Betreft alleen de voorziening die het betreft waar de aanbesteding op afgegeven is?	Eis 7.11 is geformuleerd op het niveau van Opdrachtnemer. De meldplicht is niet beperkt tot de dienstverlening onder deze Raamovereenkomst. De meldplicht ziet in ieder geval op onderzoeken, maatregelen en meldingen die betrekking hebben op locaties van Opdrachtnemer binnen de regio Midden-IJssel, ongeacht of daar op dat moment cliënten verblijven die ondersteuning ontvangen op grond van deze Raamovereenkomst.
35	1	Bijlage 5; 7.13	Met welk doel is alinea 7.13 beschreven? Brengen we hiermee mensen niet in diskrediet, sluiten wij mensen hierdoor niet uit? Mag het juridisch?	Een geanonimiseerde melding is voldoende. Het gaat om het perspectief van die client en of daarbij Wmo beschermd wonen aan de orde is of niet.

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
36	1	Bijlage 5; KPI 1	Waar is dit op gebaseerd? Voor de complexe doelgroep (met verslaving) is dit een mooi streven of het realistisch is kan je in twijfel trekken	De trajectduur van maximaal twee jaar is het uitgangspunt voor het traject, maar geen absolute maximale verblijfsduur. De norm draagt eraan bij dat vanaf de start van het traject gericht wordt gewerkt aan herstel, ontwikkeling en een passende vervolgsituatie. Het bieden van duidelijkheid over het tijdelijke karakter van Beschermd Wonen ondersteunt een doelgerichte inrichting van het traject. Bij de duiding van de resultaten wordt rekening gehouden met de aard en complexiteit van de doelgroep. Daarnaast wordt de escalatiestructuur niet ingezet wanneer het niet behalen van de norm aantoonbaar wordt veroorzaakt door externe factoren (PvE hoofdstuk 9, KPI 1).
37	1	Bijlage 5; KPI 1	Waar is dit op gebaseerd? Voor de complexe doelgroep (met verslaving) is dit een mooi streven of het realistisch is kan je in twijfel trekken	Zie het antwoord op Ref. 36.
38	1	Bijlage 5; KPI 3	Waar is dit op gebaseerd? Voor de complexe doelgroep (met verslaving) is dit een mooi streven of het realistisch is kan je in twijfel trekken	KPI 3 kijkt alleen naar Cliënten die minimaal 6 maanden in beschermd wonen verblijven, omdat in de eerste periode soms nog een passende daginvulling moet worden gezocht. Verschillende vormen van participatie (werk, opleiding, vrijwilligerswerk, deelname aan een algemene voorziening of wijkactiviteit en geïndiceerde dagbesteding) mogen bij elkaar worden opgeteld (PvE hoofdstuk 9, KPI 3). De norm is bedoeld om maatschappelijke participatie en herstel te stimuleren, op een niveau dat past bij de mogelijkheden van de cliënt.
39	1	Bijlage 5; KPI 3	Hoge inzet voor de doelgroep. Is laagdrempelige daginvulling ook succesvol?	Ja, mits sprake is van een structurele participatiegerichte daginvulling. Als zodanig gelden werk, opleiding, vrijwilligerswerk, deelname aan een algemene voorziening of wijkactiviteit en geïndiceerde dagbesteding. Verschillende vormen mogen bij elkaar worden opgeteld voor de norm van gemiddeld minimaal 16 uur per week.
40	1	Bijlage 5; Escalatiestappen	Gelden de escalatiestappen zowel voor opdrachtgever als opdrachtnemer?	De escalatiestappen in Bijlage 5 zijn gekoppeld aan de KPI's en zien op de prestaties van Opdrachtnemer. De KPI's zijn opgenomen om goed zicht te houden op de resultaten en te kunnen sturen op het behalen van onze doelstellingen. Daarom zijn de eerste stappen ingericht op uitwisseling, leren en verbeteren. Alleen wanneer het echt nodig is, volgen formele stappen zoals ingebrekestelling en ontbinding. Voor knelpunten aan de zijde van Opdrachtgever geldt het reguliere accountmanagement.
41	1	Bijlage 4; 3.5.2	wat is een wachttijd? Cliënten worden aangemeld door de opdrachtgever en plekken zijn beschikbaar conform capaciteit. Dan is de wachttijd niet meer beïnvloedbaar door opdrachtnemer	Artikel 3.5 van de Raamovereenkomst is generiek geformuleerd. Bij Beschermd Wonen plaatst de Toegang Cliënten op de regionale wachtlijst en verstuurt de Toegang een 301-bericht zodra er bij Opdrachtnemer een plaats beschikbaar is (PvE eis

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				6.5 en 7.10). Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over (te verwachten) vrijkomende plekken, geplande uitstroom en wijzigingen in de beschikbare capaciteit, ten behoeve van wachtlijstbeheer en passende matching (eis 6.4). Daarmee draagt Opdrachtnemer bij aan het beheer van wachttijden.
42	1	Bijlage 4; 1.7.1	Kan toegelicht worden wat hiermee wordt bedoeld?	Artikel 1.7.1 regelt de overgang van jeugdhulp naar volwassenenondersteuning bij 18 jaar. Als een Cliënt 18 wordt, eerder jeugdhulp ontving en Opdrachtnemer niet tijdig (minimaal anderhalf jaar voor de 18e verjaardag) door de jeugdhulpaanbieder is betrokken bij een warme overdracht, meldt Opdrachtnemer dit bij de contractmanager van Opdrachtgever.
43	1	Aanbestedingsleidraad	De aangeboden capaciteit is gedurende de volledige contractduur bindend. Hoe gaat de opdrachtgever om met onvoorziene omstandigheden zoals personeelstekorten, ziekte, vastgoedwijzigingen of veranderde zorgvraag waardoor deze capaciteit niet geleverd kan worden?	De aangeboden capaciteit is gedurende de looptijd van de overeenkomst bindend. Continuïteit van de ondersteuning is het uitgangspunt en Opdrachtnemer meldt risico's hierop direct aan Opdrachtgever. Een cliëntenstop is uitsluitend mogelijk na overleg en met schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Bij overmacht die langer dan 30 kalenderdagen duurt, kunnen Partijen de overeenkomst geheel of gedeeltelijk beëindigen. Daarnaast kan Opdrachtgever de capaciteit wijzigen overeenkomstig de herzieningsclausule.
44	1	Aanbestedingsleidraad	Wanneer je de aanbesteding niet gegund krijgt, welke afspraken worden dan gehanteerd bij de op dat moment verblijvende BW cliënten?	Hiervoor geldt de overgangsregeling. Bestaande Cliënten bij een niet-gecontracteerde aanbieder met een indicatie die doorloopt na 1 januari 2028 worden zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen een overgangsperiode van maximaal twaalf (12) maanden, door de latende aanbieder begeleid en overgedragen naar een gecontracteerde aanbieder, indien er nog een ondersteuningsvraag is. Dit gebeurt via een warme overdracht. De overgangsperiode kan ook gebruikt worden voor het uitstromen van de Client.
45	1	Aanbestedingsleidraad	Op dit moment begeleiden we ook BW cliënten via een PGB en BW ZIN op basis van een ouderinitiatief. Hierin ligt veel inspraak over plaatsing bij het ouderinitiatief. Kunnen deze afspraken behouden blijven?	De aanbestedingsdocumenten bevatten geen specifieke afspraken over ondersteuning via een persoonsgebonden budget. Voor cliënten die ondersteuning ontvangen via een persoonsgebonden budget blijven de daarvoor geldende wettelijke kaders van toepassing. Indien een ouderinitiatief ondersteuning in natura aanbiedt binnen deze aanbesteding, gelden de afspraken uit de Raamovereenkomst onverkort, inclusief de afspraken over toegang en plaatsing (Aanbestedingsleidraad § 1.6).
46	1	Aanbestedingsleidraad	Klopt het dat inschrijvers op perceel 1 gedurende de gehele looptijd alle drie producten moeten kunnen leveren?	Ja. Van iedere Inschrijver wordt verwacht dat hij het volledige productenpalet van het perceel of de percelen waarop hij inschrijft kan leveren. Voor beide percelen gelden alle drie de producten.

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
47	1	Aanbestedingsleidraad	Geldt het leveren van alledrie de producten als knock-out eis?	Ja. Van iedere Inschrijver wordt verwacht dat hij het volledige productenpalet van het perceel of de percelen waarop hij inschrijft kan leveren (Aanbestedingsleidraad § 1.4). Voor perceel 2 geldt bovendien dat Inschrijver beide voorzieningen (middelvrij en met ruimte voor actief middelengebruik) moet kunnen bieden (§ 1.4). Het niet voldoen aan de gestelde eisen leidt tot uitsluiting van verdere beoordeling (hoofdstuk 4).
48	1	Aanbestedingsleidraad	Wanneer je inschrijft als Combinatie, moet iedere partij alle documenten volledig aanleveren?	Nee, niet alles. Per deelnemer aan de combinatie worden ingediend: een UEA en een uittreksel uit het Handelsregister. Iedere deelnemer moet afzonderlijk voldoen aan de eisen inzake kwaliteitszorg. Voor de financiële draagkracht en de referentie mogen de deelnemers hun geschiktheid optellen; ten minste één combinant moet beschikken over de vereiste verzekering en de referentie. De overige documenten, zoals de capaciteitsopgave en de uitwerkingen van de gunningscriteria, worden één keer namens de combinatie ingediend.
49	1	Aanbestedingsleidraad	Wanneer je je inschrijft als combinatie: hoe hanteert de opdrachtgever de puntentelling? Kan hier een voorbeeld van gegeven worden?	Een combinatie neemt als één Inschrijver deel aan de aanbesteding. De Inschrijving van de combinatie wordt op dezelfde wijze beoordeeld als die van iedere andere Inschrijver en krijgt per perceel één score en één positie in de rangorde.
50	1	Aanbestedingsleidraad	Wanneer je je inschrijft als combinatie: hoe hanteert de opdrachtgever de puntentelling? Kan hier een voorbeeld van gegeven worden?	Zie het antwoord op Ref. 49.
51	1	Aanbestedingsleidraad	Wanneer je je inschrijft als combinatie: mogen bedden dan overgeheveld worden? Of maak je per individuele organisatie productie afspraken?	Ja dat mag. Een combinatie neemt als één Inschrijver deel aan de aanbesteding (Aanbestedingsleidraad, begrip Samenwerkingsverband) en dient één capaciteitsopgave in (§ 2.11; zie ook Ref. 48).
52	1	Aanbestedingsleidraad	Wat is bij de inschrijving als combinatie, de onderscheidende rol van de penvoerder in deze aanbesteding?	De penvoerder heeft de leiding van het samenwerkingsverband en treedt op als verantwoordelijk gemachtigde jegens Aanbestedende dienst. Alle deelnemers zijn ieder voor zich en gezamenlijk hoofdelijk aansprakelijk.
53	1	Bijlage 2 - referentie perceel 1	Mag kerncompetentie 1 worden aangetoond door een gezamenlijke referentie van beide partners in geval van een combinatie?	Ja, mits het gaat om één referentieopdracht die voldoet aan alle eisen van de kerncompetentie. Per perceel mag maximaal één referentie worden ingediend (Aanbestedingsleidraad § 2.11 en § 3.3.4). Bij een combinatie mogen de deelnemers hun geschiktheid optellen (§ 3.3).
54	1	Bijlage 2 - referentie perceel 1	Mag kerncompetentie 1 worden aangetoond door een gezamenlijke referentie van beide partners in geval van een combinatie?	Zie het antwoord op Ref. 53.
55	1	Bijlage 2 - referentie perceel 1	Mag één van de combinatiepartners zelfstandig de referentie	Ja. Bij een combinatie mogen de deelnemers hun geschiktheid

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			aanleveren namens de combinatie?	optellen. De referentie van één van de combinatiepartners kan daarom worden ingediend namens de combinatie, mits deze voldoet aan alle eisen van de kerncompetentie.
56	1	Bijlage 2 - referentie perceel 1	Indien beide partners ieder een deel van de ervaring bezitten, mag de ervaring worden "opgeteld"?	Nee, niet door twee referentieopdrachten samen te voegen. Per perceel mag maximaal één referentie worden ingediend en die referentieopdracht moet zelfstandig voldoen aan alle eisen van de kerncompetentie, waaronder een capaciteit van minimaal 4 plekken (Aanbestedingsleidraad § 2.11 en § 3.3.4). Dat de deelnemers aan een combinatie hun geschiktheid mogen optellen (§ 3.3), betekent dat de referentie van één van de deelnemers mag worden ingediend namens de combinatie (zie Ref. 55).
57	1	Bijlage 2 - referentie perceel 1	Wordt ervaring met cliënten met een verstandelijke beperking én psychiatrische/psychosociale problematiek geaccepteerd als passende referentie?	De kerncompetentie voor perceel 1 vraagt aantoonbare ervaring met het bieden van 24-uurs Beschermd Wonen met begeleiding aan volwassenen met psychische en/of psychosociale problematiek, met een capaciteit van minimaal 4 plekken (Aanbestedingsleidraad § 3.3.4). Een referentie voor cliënten met een verstandelijke beperking voldoet als in die opdracht ook sprake is van psychische en/of psychosociale problematiek en aan de overige eisen wordt voldaan. De doelgroep van perceel 1 omvat ook inwoners met een verstandelijke beperking en een combinatie van problematiek (§ 1.4).
58	1	Bijlage 2 - referentie perceel 1	Hoe wordt omgegaan met referenties uit de VG-sector waar sprake is van complexe gedrags- en psychiatrische ondersteuning?	Zie het antwoord op Ref. 57.
59	1	Bijlage 2 - referentie perceel 1	Welke minimale invulling wordt bedoeld met "24-uurs Beschermd Wonen"?	In de productomschrijvingen is dit als volgt beschreven: tussen 7:00 en 22:00 uur is er fysiek iemand op de locatie bij aanwezigheid van Cliënten; tussen 22:00 en 7:00 uur is er fysiek iemand op of nabij de locatie (binnen 5 minuten). De nachtdienst is een slaapdienst; de slaapdienstmedewerker of de telefonisch bereikbare achterwacht heeft minimaal MBO niveau 3 en kan binnen 30 minuten op locatie zijn.
60	1	Bijlage 2 - referentie perceel 1	Is een combinatie van fysieke aanwezigheid en achterwacht voldoende?	In de productomschrijvingen is dit als volgt beschreven: tussen 7:00 en 22:00 uur is er fysiek iemand op de locatie bij aanwezigheid van Cliënten; tussen 22:00 en 7:00 uur is er fysiek iemand op of nabij de locatie (binnen 5 minuten). De nachtdienst is een slaapdienst; de slaapdienstmedewerker of de telefonisch bereikbare achterwacht heeft minimaal MBO niveau 3 en kan binnen 30 minuten op locatie zijn.
61	1	Bijlage 2 - referentie perceel 1	Gaat het om gelijktijdig beschikbare woonplaatsen?	Ja. Met capaciteit wordt het aantal cliëntplaatsen bedoeld dat binnen de referentieopdracht gelijktijdig beschikbaar is

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				(Aanbestedingsleidraad § 3.3.4).
62	1	Bijlage 2 - referentie perceel 1	Moeten de vier plekken zich op één locatie bevinden?	Nee. De kerncompetentie stelt geen eis dat de plekken zich op één locatie bevinden.
63	1	Bijlage 2 - referentie perceel 1	Moet de volledige opdracht binnen de laatste drie jaar zijn uitgevoerd?	Nee. De referentieopdracht moet in de drie jaar voorafgaand aan de sluitingsdatum voor indiening zijn uitgevoerd of nog in uitvoering zijn. Zie ook het antwoord op ref.nr. 10.
64	1	Bijlage 2 - referentie perceel 1	Aan welke objectieve criteria wordt "naar tevredenheid" getoetst?	De referentieopdracht moet succesvol zijn uitgevoerd (Aanbestedingsleidraad § 3.3.4), wat blijkt uit het ingevulde referentieformulier (Bijlage 2). Hieronder verstaan wij dat de opdracht goed, doelmatig en doeltreffend is uitgevoerd, conform de afspraken uit het contract met de betreffende gemeente/regio.
65	1	Bijlage 2 - referentie perceel 1	Kan een referentie alsnog worden afgewezen als de referent positief verklaart maar de gemeente aanvullende vragen heeft?	Ja. Aanbestedende dienst mag referenties op juistheid en volledigheid controleren en daarvoor zonder tussenkomst van Inschrijver contact opnemen met de referent (Aanbestedingsleidraad § 3.3.4). Ook kan Aanbestedende dienst in het kader van verificatie vragen stellen of nadere bewijsmiddelen laten overleggen (§ 2.13). Blijkt daaruit dat de referentieopdracht niet voldoet aan de eisen van de kerncompetentie, dan voldoet Inschrijver niet aan de geschiktheidseis (§ 3.1).
66	1	Bijlage 2 - referentie perceel 1	Welke typen opdrachtgevers worden als geldige referent geaccepteerd? Denk ook bv aan zorgkantoor, woningcorporaties, stichting etc)	Deze opdracht betreft Wmo Beschermd Wonen, een taak die gemeenten uitvoeren op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Om die reden accepteert Aanbestedende dienst uitsluitend referenties van een gemeente of een regionaal samenwerkingsverband van gemeenten. De referentieopdracht moet daarnaast vallen onder de kerncompetentie van het betreffende perceel en succesvol en naar tevredenheid van de opdrachtgever zijn of worden uitgevoerd (Aanbestedingsleidraad § 3.3.4).
67	1	Bijlage 2 - referentie perceel 1	Mag een referentie vanuit de Wlz of andere financieringsvorm worden gebruikt indien de inhoudelijke ondersteuning vergelijkbaar is?	De kerncompetentie stelt geen eis aan de financieringsvorm van de referentieopdracht. Wel vraagt zij ervaring met 24-uurs Beschermd Wonen met begeleiding aan volwassenen met psychische en/of psychosociale problematiek (perceel 1) of met verslavingsproblematiek in een woonomgeving die specifiek daarop is gericht (perceel 2) (Aanbestedingsleidraad § 3.3.4).
68	1	Bijlage 3 - Productomschrijvingen	De productomschrijvingen leggen nadruk op cliënten met psychische en/of psychosociale problematiek. Kan opdrachtgever bevestigen dat aanbieders uit de gehandicaptenzorg die ervaring hebben met cliënten met een verstandelijke beperking in combinatie met psychiatrische, gedrags- en psychosociale problematiek volledig voldoen aan de	Perceel 1 richt zich op inwoners vanaf 18 jaar met psychische, psychosociale, cognitieve, verstandelijke en/of ontwikkelings gerelateerde problematiek, waaronder inwoners met een verstandelijke beperking en een combinatie van problematiek (Aanbestedingsleidraad § 1.4). Van iedere Inschrijver wordt verwacht dat hij het volledige productenpalet van perceel 1 kan

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			inhoudelijke verwachtingen van Perceel 1? Waar ziet opdrachtgever eventuele aanvullende eisen ten aanzien van GGZ-expertise?	leveren (§ 1.4). De aanbestedingsdocumenten bevatten geen aanvullende eisen ten aanzien van een specifieke achtergrond in de GGZ, mits wordt voldaan aan de gestelde eisen en de benodigde expertise aanwezig is.
69	1	Bijlage 3 - Productomschrijvingen	Kan er concreet aangeven worden welke omstandigheden worden aangemerkt als "zwaarwegende redenen" om een voorgedragen cliënt niet te plaatsen? Kunnen hiervan voorbeelden gegeven worden?	Zwaarwegende redenen zijn redenen die verband houden met de omstandigheden van de Cliënt en op grond waarvan in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd passende ondersteuning te bieden. Voorbeelden zijn conflicterende verplichtingen of belangen en een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie uit het verleden. Voor Perceel 1 geldt daarnaast dat een aanbieder gemotiveerd kan aangeven dat een plaatsing niet passend is wanneer de benodigde ondersteuning, expertise of randvoorwaarden voor een veilige plaatsing ontbreken. Opdrachtnemer dient een beroep hierop schriftelijk en gemotiveerd in; Opdrachtgever beslist.
70	1	Bijlage 3 - Productomschrijvingen	Hoe worden cliënten beoordeeld waarvoor gedurende het traject blijkt dat uitstroom naar zelfstandig wonen niet passend is en waarbij een Wlz-indicatie of langdurige woonondersteuning noodzakelijk blijkt?	Wanneer volledige zelfstandigheid op de lange termijn niet haalbaar is, wordt voornamelijk gewerkt aan stabilisatie. Opdrachtnemer bewaakt of de hulpvraag zodanig is geworden dat de Wlz passend is en anticipeert daarop. Komt een Cliënt in aanmerking voor een voorliggende voorziening, zoals de Wlz, dan begeleidt Opdrachtnemer de Cliënt actief bij het aanvragen daarvan. De Wmo-ondersteuning eindigt als de Cliënt ondersteuning ontvangt vanuit voorliggende wetgeving.
71	1	Bijlage 3 - Productomschrijvingen	Bij aanmelding client, hoe en door wie wordt bepaald waar een client geplaatst wordt, wanneer beide organisaties in de combinatie een plek hebben?	De Cliënt heeft keuzevrijheid binnen de gecontracteerde aanbieders, passend bij de indicatie. De Toegang geeft daarbij een zwaarwegend advies (Aanbestedingsleidraad § 1.6). Een combinatie wordt binnen deze aanbesteding beschouwd als één Opdrachtnemer. De wijze waarop binnen een combinatie wordt bepaald op welke locatie een Cliënt wordt geplaatst, is niet voorgeschreven in de aanbestedingsdocumenten en behoort tot de verantwoordelijkheid van de combinatie, rekening houdend met de ondersteuningsbehoefte van de cliënt en de beschikbare capaciteit.
72	1	Bijlage 3 - Productomschrijvingen	Zijn de productieplekken adres gebonden of heeft de zorgorganisatie ruimte om hierin te schuiven?	Ja dat is mogelijk binnen de locaties die gelegen zijn binnen de regio Midden-IJssel.
73	1	Bijlage 3 - Productomschrijvingen	Als client niet binnen 2 jaar in staat is uit te stromen, wat betekent het voor de organisatie als je niet kunt voldoen aan het uitstroompercentage van 75%?	Bij de duiding van de resultaten wordt rekening gehouden met de aard en complexiteit van de doelgroep. Wordt de norm niet gehaald, dan volgt de escalatiestructuur (eerst signalering en een gesprek met de accountmanager).
74	1	Bijlage 3 - Productomschrijvingen	Is interne doorstroming doorstroom mogelijk als dit passend is bij de ontwikkeling van client?	Interne doorstroom naar een andere locatie van dezelfde Opdrachtnemer is mogelijk, mits deze locatie binnen het

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				werkgebied van de Raamovereenkomst ligt en de geboden ondersteuning past binnen de afgegeven indicatie. Een verhuizing naar een andere locatie, met of zonder wijziging van de ondersteuningsbehoefte, vindt plaats in afstemming met de Regionale Toegang Beschermd Wonen. Hierbij staat een voor de cliënt passende en stabiele woon- en ondersteuningssituatie centraal.
75	1	Bijlage 3 - Productomschrijvingen	Wat als een client doorstroomt naar een WLZ indicatie, betekent dit dan dat deze client moet verhuizen intern omdat deze op een WMO plek zit?	Beschermd Wonen op grond van de Wlz valt niet onder deze opdracht (Aanbestedingsleidraad § 1.3). De aanbestedingsdocumenten schrijven niet voor dat een cliënt die uitstroomt naar de Wlz moet verhuizen naar een andere locatie. Wel dient Opdrachtnemer te blijven voldoen aan de afspraken over de beschikbaar gestelde capaciteit binnen deze Raamovereenkomst.
76	1	Bijlage 3 - Productomschrijvingen	Heeft de organisatie zelf ook de ruimte om client te screenen of bepaald bureau toezicht dit?	De Toegang geeft bij plaatsing een zwaarwegend advies (Aanbestedingsleidraad § 1.6). Een aanbieder kan voorafgaand aan plaatsing een intakegesprek voeren met de cliënt om een passende start van de ondersteuning voor te bereiden en te beoordelen of de benodigde ondersteuning, expertise en randvoorwaarden voor een veilige plaatsing aanwezig zijn. De acceptatieplicht blijft daarbij onverminderd van kracht. Alleen bij zwaarwegende, gemotiveerde contra-indicaties kan een plaatsing als niet passend worden beschouwd (§ 1.4).
77	1	Bijlage 3 - Productomschrijvingen	"Onvoldoende inzet is bijv minder dab concrete omzet of minder dan concreet aantal cliënten". Wat wordt hiermee bedoeld en hoe wordt dit gemeten bij een combinatie?	Het in een aaneengesloten periode van 24 kalendermaanden niet declareren van geleverde ondersteuning op grond van deze overeenkomst. Bij een combinatie wordt dit gemeten over de totale geleverde ondersteuning van alle deelnemers aan de combinatie samen.
78	1	Bijlage 5 - PVE BW	Kan verduidelijkt worden hoe de uitvoering door een combinatie van twee organisaties mag worden vormgegeven? Mogen locaties, expertisegebieden en personele inzet over de combinatiepartners worden verdeeld, mits de combinatie als geheel aan alle eisen voldoet?	De combinatie is als geheel Opdrachtnemer en moet als geheel aan de eisen voldoen; alle deelnemers zijn ieder voor zich en gezamenlijk hoofdelijk aansprakelijk (Aanbestedingsleidraad § 2.15). Voor de geschiktheidseisen mogen de deelnemers hun geschiktheid optellen, met uitzondering van de eisen inzake kwaliteitszorg, waaraan iedere deelnemer afzonderlijk moet voldoen (§ 3.3 en § 3.3.3). Op de uitsluitingsgronden wordt iedere deelnemer afzonderlijk getoetst (§ 3.2). Binnen deze kaders mag de combinatie locaties, expertise en personele inzet over de deelnemers verdelen.
79	1	Bijlage 5 - PVE BW	De KPI gaat uit van participatie gedurende minimaal 16 uur per week voor 75% van de cliënten. Hoe wordt omgegaan met cliënten waarbij aantoonbaar sprake is van beperkingen	De norm is dat 75% van de Cliënten die 6 maanden of langer in beschermd wonen verblijven een structurele participatiegerichte daginvulling van minimaal 16 uur per week heeft. Cliënten die

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			waardoor deze norm niet haalbaar is?	korter dan 6 maanden in beschermd wonen verblijven worden niet meegenomen in deze KPI. Door de norm op 75% te stellen is reeds rekening gehouden met het feit dat dit niet voor iedere Cliënt haalbaar zal zijn. Indien de norm niet wordt behaald, wordt hierover het gesprek gevoerd en wordt gekeken naar de achterliggende oorzaken (PvE hoofdstuk 9, KPI 3).
80	1	Bijlage 5 - PVE BW	Kan bevestigd worden dat de vereiste gedragswetenschappelijke expertise consultatief beschikbaar mag zijn binnen de combinatie en niet permanent locatie gebonden aanwezig hoeft te zijn?	De eis geldt voor het product Beschermd verblijf ontwikkelgericht plus: de professional kan terugvallen op de expertise van een gedragswetenschapper met minimaal WO werk- en denkniveau (Bijlage 3, Plus, Eisen aan professional). De productomschrijving vraagt geen permanente aanwezigheid van de gedragswetenschapper op de locatie. Bij een combinatie mag deze expertise door één van de deelnemers worden ingebracht, omdat de combinatie als geheel Opdrachtnemer is (Aanbestedingsleidraad § 2.15).
81	1	Bijlage 5 - PVE BW	De productomschrijving noemt een minimale inzet van 30% medewerkers met HBO-denk- en werkniveau. Wordt deze norm beoordeeld op organisatieniveau, op perceelniveau, per locatie of per cliëntgroep?	De eis dat minimaal 30% van het geheel aan begeleiding wordt uitgevoerd door medewerkers met minimaal HBO denk- en werkniveau heeft betrekking op het geheel aan begeleiding dat binnen het betreffende product wordt geboden. De norm wordt beoordeeld op het niveau van de totale cliëntenpopulatie van de aanbieder binnen het betreffende product.
82	1	Bijlage 5 - PVE BW	Hoe wordt door de opdrachtgever getoetst of er voldaan wordt aan de norm van minimale inzet van 30% HBO werk en denkniveau?	De wijze van toetsing is niet nader uitgewerkt in de aanbestedingsdocumenten. Opdrachtgever kan in het kader van contractmanagement, kwaliteits- en rechtmatigheidstoezicht informatie en gegevens opvragen die nodig zijn voor de uitvoering van zijn taken, waaronder gegevens over de kwalificaties en inzet van medewerkers (Raamovereenkomst artikelen 3.4, 3.10 en 3.16). Daarnaast kan Opdrachtgever (on) aangekondigde controles uitvoeren (PvE eis 6.28).
83	1	Bijlage 5 - PVE BW	Wat wordt exact bedoeld met de eis dat ondersteuning binnen vijf minuten beschikbaar moet zijn? Hoe wordt deze norm in de praktijk beoordeeld?	Met de eis wordt bedoeld dat ondersteuning in de nacht binnen vijf minuten fysiek aanwezig kan zijn voor cliënten. De eis biedt ruimte om de nachtbeschikbaarheid over meerdere locaties te organiseren, mits de ondersteuning binnen vijf minuten ter plaatse kan zijn. Bij de beoordeling staat centraal of aannemelijk is dat aan deze eis kan worden voldaan.
84	1	Bijlage 5 - PVE BW	Welke minimale inzet van ervaringsdeskundigheid verwacht opdrachtgever? Gaat het hierbij om een formele functie, een structurele inzet of is een andere invulling eveneens acceptabel?	Er is geen minimale inzet van ervaringsdeskundigheid voorgeschreven. Zet Opdrachtnemer ervaringsdeskundigen in, dan hebben zij een erkende en afgeronde training en/of opleiding op het gebied van ervaringsdeskundigheid op minimaal MBO niveau 3 en zijn zij geregistreerd bij het Registerplein.

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
85	1	Bijlage 6 - Capaciteitsopgave BW	Dient de in de capaciteitsopgave opgegeven capaciteit gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst beschikbaar te blijven, of bestaat de mogelijkheid om deze gedurende de contractperiode uit te breiden dan wel te reduceren na afstemming met gemeente?	De opgegeven capaciteit is bindend voor de gehele looptijd van de Raamovereenkomst (Aanbestedingsleidraad § 1.3 en § 2.11). Opdrachtgever kan op grond van de herzieningsclausule de omvang van de te leveren capaciteit aanpassen, nadat de noodzaak daartoe schriftelijk is vastgesteld en in overleg met de betrokken Opdrachtnemer(s) (§ 1.7).
86	1	Bijlage 6 - Capaciteitsopgave BW	Wat als we de aanbesteding niet gegund krijgen? Wat betekent dit voor de reeds wonende cliënten? Welke richtlijnen zijn hiervoor beschreven?	Zie het antwoord op Ref. 44.
87	1	Bijlage 6 - Capaciteitsopgave BW	Wanneer de aanbesteding niet gegund wordt, wat betekent dit voor cliënten die ons hebben ingehuurd via de PGB constructie?	De overgangsregeling (Aanbestedingsleidraad § 1.10) gaat over Cliënten met een indicatie die verblijven bij een niet-gecontracteerde aanbieder. De aanbestedingsdocumenten bevatten geen afspraken over Cliënten die ondersteuning inkopen via een persoonsgebonden budget. Voor deze cliënten blijven de geldende wettelijke kaders rondom het persoonsgebonden budget van toepassing.
88	1	Bijlage 6 - Capaciteitsopgave BW	Kan aangeven worden op welke wijze wordt omgegaan met wijzigingen in opgegeven locaties gedurende de contractperiode als gevolg van bijvoorbeeld verhuizing, renovatie, gewijzigde wet- en regelgeving of andere onvoorziene omstandigheden?	Dit is in overleg met Opdrachtgever mogelijk.
89	1	Bijlage 6 - Capaciteitsopgave BW	Kan verduidelijkt worden wat binnen de capaciteitsopgave wordt verstaan onder een "locatie"?	Dit staat in de begrippenlijst van het PvE van Beschermd Wonen: "Een locatie is een samenhangend geheel van één of meerdere gebouwen waar ondersteuning wordt geleverd onder één organisatorische aansturing. Van één locatie is sprake bij gezamenlijke aansturing en personele inzet, gedeelde voorzieningen, structureel gebruik door cliënten van dezelfde voorzieningen, één GBA-adres of adressen binnen een straal van 100 meter, en één herkenbare organisatorische en exploitatie-eenheid. Wordt niet aan deze kenmerken voldaan, dan gelden de gebouwen als afzonderlijke locaties."
90	1	Bijlage 6 - Capaciteitsopgave BW	Kan bevestigd worden dat bij een combinatie-inschrijving locaties van beide combinatiepartners mogen worden opgenomen in één gezamenlijke capaciteitsopgave?	Ja. Een combinatie is één Inschrijver en dient één capaciteitsopgave in. Daarin kunnen locaties van alle deelnemers aan de combinatie worden opgenomen.
91	1	Bijlage 6 - Capaciteitsopgave BW	Wordt de opgegeven capaciteit beoordeeld op het niveau van de combinatie als geheel of op het niveau van de afzonderlijke combinatiepartners?	Op het niveau van de combinatie als geheel. De combinatie is één Inschrijver; de minimale capaciteit van 4 Cliënten en de capaciteitsverdeling op basis van de rangorde gelden per Inschrijver (Aanbestedingsleidraad § 1.6).
92	1	Bijlage 6 - Capaciteitsopgave BW	Kan bevestigd worden dat cliënten gedurende de contractperiode geplaatst mogen worden op locaties van beide combinatiepartners, mits de combinatie als contractpartij	Dat klopt. De combinatie is als Opdrachtnemer integraal verantwoordelijk voor de dienstverlening. Cliënten kunnen worden geplaatst op de in de capaciteitsopgave opgenomen locaties van

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			integraal verantwoordelijk blijft voor de overeengekomen dienstverlening?	beide deelnemers.
93	1	Bijlage 6 - Capaciteitsopgave BW	Indien een combinatie inschrijft, mag capaciteit tussen locaties van de verschillende combinatiepartners worden verschoven zonder voorafgaande toestemming van opdrachtgever?	Ja dat mag, zie ook Ref. 51.
94	1	Bijlagen excl. Bijlage 5, vraag 1	Er geldt geen afnamegarantie. Dienen wij de opgegeven cliëntplaatsen desondanks beschikbaar te houden?	Zie Ref. 4.
95	1	Bijlagen excl. Bijlage 5, vraag 2	Zo ja, wordt hiervoor een vergoeding verstrekt en, zo ja, wat is de hoogte daarvan?	Nee. Voor deze aanbesteding geldt inspanningsgerichte bekostiging. Opdrachtnemer declareert per Cliënt maandelijks de etmalen van de geleverde ondersteuning en Opdrachtgever betaalt alleen voor ondersteuning die echt en goed is geleverd. Voor plaatsen die niet bezet zijn, wordt geen vergoeding verstrekt.
96	1	Bijlagen excl. Bijlage 5, vraag 3	Indien wij op de wachtlijst worden geplaatst, verwacht de opdrachtgever dan dat wij het opgegeven aantal cliëntplaatsen onbezet houden totdat een cliënt wordt toegewezen?	Indien Inschrijver doelt op een positie in de wachtkamer: de Wachtkamerovereenkomst bevat geen verplichting om plaatsen onbezet te houden. De Wachtkamercontractant doet zijn Inschrijving gedurende twee jaar onvoorwaardelijk gestand. Wordt de Wachtkamerovereenkomst ingeroepen, dan geldt een voorbereidingsperiode van één maand tot de start van de eerste Nadere Opdracht, of zoveel korter of langer als Partijen noodzakelijk achten.
97	1	Bijlagen excl. Bijlage 5, vraag 4	Zo ja, wordt dit vergoed en, zo ja, tegen welk bedrag?	Nee. Aan de Wachtkamerovereenkomst kan geen recht op Nadere Opdrachten of een omzetgarantie worden ontleend. De Wachtkamerovereenkomst eindigt na twee jaar van rechtswege zonder dat een van de Partijen tot enige vergoeding is gehouden.
98	1	Bijlagen excl. Bijlage 5, vraag 5	Wat gebeurt er wanneer de opdrachtgever de opdrachtnemer geen schriftelijke toestemming verleent voor een cliëntenstop, terwijl de opdrachtnemer geen cliëntplaatsen meer beschikbaar heeft?	Opdrachtnemer mag alleen een cliëntenstop instellen na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Hij overlegt vooraf over een mogelijke oplossing en meldt het voornemen minimaal veertien kalenderdagen voordat de cliëntenstop ingaat. Indien Opdrachtnemer niet het aantal clientplaatsen beschikbaar kan stellen waarvoor die zich heeft ingeschreven en er is geen sprake van toestemming voor een cliënten stop, dan staan in hoofdstuk 6 van de raamovereenkomst de mogelijke juridische consequenties.
99	1	Bijlagen excl. Bijlage 5, vraag 6	Wat zijn de gevolgen wanneer wij niet binnen tien dagen zorg kunnen leveren?	Opdrachtnemer start de levering in overleg met de Cliënt zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen tien werkdagen na het eerste contact met de Cliënt (na wachtperiode en zodra bekend is dat een plek beschikbaar komt bij Opdrachtnemer). Komt Opdrachtnemer zijn afspraken niet na, dan kan Opdrachtgever maatregelen nemen, zoals genoemd in hoofdstuk 6 van de overeenkomst.

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
100	1	Bijlagen excl. Bijlage 5, vraag 7	Hoe wordt omgegaan met de situatie waarin onze gedragswetenschapper langdurig ziek is of uit dienst treedt en wij meer tijd nodig hebben om een vervanger te vinden?	Opdrachtnemer draagt zorg voor gelijkwaardige vervanging (continuïteit en kwaliteit) bij afwezigheid van een medewerker, indien nodig eerst middels een incidentele oplossing voordat een structurele oplossing mogelijk. Een aparte overgangstermijn voor vervanging is niet opgenomen.
101	1	Bijlagen excl. Bijlage 5, vraag 8	Is een combinatie van fysieke aanwezigheid, bereikbaarheidsdiensten en technologische ondersteuning mogelijk en, zo ja, onder welke voorwaarden?	Ja, binnen de kaders van de productomschrijvingen. Tussen 7:00 en 22:00 uur is er fysiek iemand op de locatie bij aanwezigheid van één of meer Cliënten. Tussen 22:00 en 7:00 uur is er fysiek iemand op of nabij de locatie (binnen 5 minuten) aanwezig; de nachtdienst is een slaapdienst. De slaapdienstmedewerker of de telefonisch bereikbare achterwacht heeft minimaal MBO niveau 3 en kan indien nodig binnen 30 minuten op locatie zijn. E-health kan worden ingezet voor alarmering of monitoring, als aanvullend middel; het vervangt fysieke begeleiding niet wanneer die noodzakelijk blijft.
102	1	Bijlagen excl. Bijlage 5, vraag 9	Wie beoordeelt en besluit over op- of afschaling, binnen welke termijn vindt dit plaats en welke gevolgen heeft dit voor het product of tarief?	Opdrachtnemer bewaakt of het toegekende product nog passend is en neemt contact op met de Toegang wanneer dat niet zo is. De Toegang kan in overleg met Opdrachtnemer en Cliënt besluiten tot herziening naar een ander product. De toegang heeft zes weken de tijd om onderzoek te doen en na een formele aanvraag twee weken de tijd om een beslissing te nemen. Voor ieder product geldt een eigen tarief per etmaal.
103	1	Bijlagen excl. Bijlage 5, vraag 10	Hoe worden de financiering en continuïteit geregeld wanneer een overdracht niet direct kan plaatsvinden?	Voor de overgang van Cliënten van de huidige aanbieder naar een nieuw gecontracteerde aanbieder geldt de overgangsregeling in § 1.10 van de Aanbestedingsleidraad. Zorgcontinuïteit en zorgvuldigheid staan daarbij centraal. Bestaande Cliënten met een lopende indicatie worden zo snel mogelijk, en in ieder geval binnen een overgangsperiode van maximaal twaalf maanden, via een warme overdracht begeleid naar een gecontracteerde aanbieder. De gemeente coördineert dit proces via het regionaal toegangsteam. Zolang de overdracht nog niet heeft plaatsgevonden, gelden voor de continuïteit en financiering van de ondersteuning de afspraken zoals opgenomen in de laatst geldende overeenkomst met de huidige aanbieder. Van de huidige aanbieder wordt medewerking aan het overdrachtsproces verwacht.
104	1	Bijlagen excl. Bijlage 5, vraag 11	Op welke momenten wordt deze verplichting vastgesteld en verantwoord?	Aanbestedende gaat ervanuit dat deze vraag aanvullende op vraag 103 is gesteld. Deze verplichting wordt vastgesteld en vraagt verantwoording aan Opdrachtgever.
105	1	Bijlagen excl. Bijlage 5, vraag 12	Hoe vaak moeten deze gegevens worden aangeleverd en op welke wijze worden zij besproken?	Uit de vraag blijkt niet naar welke gegevens Inschrijver verwijst.

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
106	1	Bijlagen excl. Bijlage 5, vraag 13	Wie neemt het initiatief wanneer de samenwerking vastloopt of een crisis dreigt?	Indien sprake is van een verhoogd risico op escalatie, zorgt de Opdrachtnemer voor tijdige afstemming met de Opdrachtgever en relevante ketenpartners. Daarbij wordt gewerkt volgens de principes van de AVE-aanpak, waarbij de regie, verantwoordelijkheden en communicatielijnen helder zijn vastgelegd.
107	1	Bijlagen excl. Bijlage 5, vraag 14	Welke weging wordt toegepast bij het gebruik van de juiste trefwoorden?	De aanbestedende dienst begrijpt uw vraag niet en kan daarom deze niet beantwoorden.
108	1	Bijlagen excl. Bijlage 5, vraag 15	Welke trefwoorden worden gehanteerd?	Er worden geen trefwoorden gehanteerd. Zie het antwoord op vraag 14.
109	1	Bijlagen excl. Bijlage 5, vraag 16	Wie beoordeelt het toetsingskader?	In eis 2.2 van het Programma van Eisen (Bijlage 5) wordt het model toetsingskader toezicht Wmo van de VNG bedoeld. Dit toetsingskader wordt gebruikt door de gemeente en door de onafhankelijke toezichthouder Wmo. Beiden kunnen de kwaliteit van de ondersteuning van Opdrachtnemer aan de hand van dit kader beoordelen.
110	1	Bijlagen excl. Bijlage 5, vraag 17	Welke wetenschappelijke kwalificaties kunnen de beoordelaars overleggen om een zorgvuldige beoordeling te waarborgen?	Aanbestedende dienst stelt geen eisen aan wetenschappelijke kwalificaties van de beoordelaars. De beoordelingscommissie is zo samengesteld dat de benodigde materiedeskundigheid aanwezig is. Een zorgvuldige beoordeling wordt geborgd doordat iedere beoordelaar eerst individueel beoordeelt, de commissie daarna op basis van consensus tot een definitieve score komt en het beoordelingsprotocol vóór de uiterste datum voor het indienen van een Inschrijving wordt vastgesteld.
111	1	Bijlage 5, vraag 1 (1.1 Algemene inkoopvoorwaarden)	Welke bepalingen uit de Algemene Inkoopvoorwaarden prevaleren indien sprake is van strijdigheid met de raamovereenkomst of het Programma van Eisen?	De volgorde is vastgelegd in artikel 1.2 van de Raamovereenkomst: de Raamovereenkomst gaat voor, daarna de Nadere overeenkomsten, de Nota('s) van Inlichtingen, de Aanbestedingsleidraad inclusief bijlagen (waaronder het Programma van Eisen), de Algemene Inkoopvoorwaarden en tot slot de inschrijving. Bij strijdigheid tussen de inkoopvoorwaarden en de Raamovereenkomst prevaleert de Raamovereenkomst.
112	1	Bijlage 5, vraag 2 (1.1 Algemene inkoopvoorwaarden)	Kan opdrachtgever bevestigen dat voorwaarden die specifiek voortvloeien uit zorgwetgeving voorgaan boven generieke inkoopvoorwaarden?	Ja. Dwingende bepalingen uit zorgwetgeving, zoals de Wmo 2015, gaan altijd voor op de contractuele voorwaarden. Daarnaast volgt uit de hiërarchische volgorde in artikel 1.2 van de Raamovereenkomst (Bijlage 4) dat de Raamovereenkomst voorgaat op de Algemene Inkoopvoorwaarden. De Raamovereenkomst is opgesteld op basis van de landelijke contractstandaard maatwerkovereenkomsten maatschappelijke ondersteuning, waarin de zorg specifieke voorwaarden zijn verwerkt. Afwijkingen van de inkoopvoorwaarden zijn in de Raamovereenkomst opgenomen (artikel 3.26.2).

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
113	1	Bijlage 5, vraag 3 (1.2 Volledige conformering aan raamovereenkomst)	Is er ruimte voor het maken van projectspecifieke werkafspraken zonder dat dit als voorbehoud op de overeenkomst wordt gezien?	Nee, bij inschrijving zijn geen voorbehouden toegestaan: Opdrachtnemer conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de Raamovereenkomst.
114	1	Bijlage 5, vraag 4 (1.3 Zorgbrede Governancecode)	Wordt van kleine zorgaanbieders verwacht dat zij alle onderdelen van de Governancecode één-op-één implementeren, of geldt het principe "pas toe of leg uit"?	Eis 1.3 bepaalt dat Opdrachtnemer voldoet aan de regels zoals vastgelegd in de Zorgbrede Governancecode en daarnaar handelt.
115	1	Bijlage 5, vraag 5 (1.4 Professionele standaard)	Welke objectieve norm hanteert opdrachtgever indien discussie ontstaat over de invulling van "algemeen aanvaarde professionele standaard"?	We hanteren de normen zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten.
116	1	Bijlage 5, vraag 6 (1.4 Professionele standaard)	Hoe wordt omgegaan met verschillen tussen beroepsnormen van diverse beroepsgroepen?	Medewerkers houden zich aan de beroepscode die voor hun eigen beroepsgroep geldt.
117	1	Bijlage 5, vraag 7 (1.5 Wet- en regelgeving)	Hoe beoordeelt opdrachtgever naleving van wetgeving die regelmatig wijzigt?	Opdrachtgever kan in het kader van contractmanagement, kwaliteits- en rechtmatigheidstoezicht informatie en gegevens opvragen die nodig zijn voor de uitvoering van zijn taken, waaronder de naleving van de wetten die genoemd worden in het PvE eis 1.5.Daarbij is de op dat moment geldende wetgeving het uitgangspunt.
118	1	Bijlage 5, vraag 8 (1.5 Wet- en regelgeving)	Geldt een hersteltermijn indien nieuwe wetgeving niet direct volledig is geïmplementeerd?	Een wetswijziging geldt direct, tenzij de wet zelf iets anders bepaalt, bijvoorbeeld door overgangsrecht. In de Raamovereenkomst is geen afzonderlijke hersteltermijn opgenomen.
119	1	Bijlage 5, vraag 9 (1.6 Relevante ontwikkelingen volgen)	Welke bewijslast verwacht opdrachtgever om "aantoonbaar vertalen naar de uitvoering" aan te tonen?	De eis schrijft geen specifieke bewijsstukken voor. Het is aan Opdrachtnemer om dergelijke informatie dusdanig aan te leveren dat het voor Opdrachtgever navolgbaar is hoe nieuwe wet- en regelgeving wordt meegenomen in de uitvoering van de opdracht (voor zover relevant).
120	1	Bijlage 5, vraag 10 (1.6 Relevante ontwikkelingen volgen)	Wordt onderscheid gemaakt tussen relevante en niet-relevante wetswijzigingen voor beschermd wonen?	Eis 1.6 vraagt het volgen van relevante ontwikkelingen in wet- en regelgeving en noemt daarbij een aantal wetten; eis 1.5 geldt 'indien van toepassing'.
121	1	Bijlage 5, vraag 11 (1.7 Lokale regelgeving)	Hoe wordt vastgesteld wat redelijkerwijs van aanbieders verwacht mag worden bij beleidswijzigingen die financiële of organisatorische impact hebben?	Met het indienen van een Inschrijving stemt Inschrijver in met alles wat is opgenomen in de aanbestedingsdocumenten en de Raamovereenkomst. Wat redelijkerwijs van aanbieders verwacht mag worden, volgt dus uit deze documenten, waaronder de herzieningsclausule (artikel 1.4.1) en de bepaling over noodzakelijke aanpassingen (artikel 3.22) van de Raamovereenkomst. Alleen bij uitzonderlijke, niet voorziene ontwikkelingen die niet in de inkoopdocumenten en de Raamovereenkomst zijn opgenomen, bekijkt Opdrachtgever per situatie, in overleg met Opdrachtnemer, hoe hiermee wordt omgegaan.

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
122	1	Bijlage 5, vraag 12 (1.7 Lokale regelgeving)	Is compensatie mogelijk indien beleidswijzigingen leiden tot substantiële meerkosten?	Nee, zie het antwoord van ref.nr. 121
123	1	Bijlage 5, vraag 13 (1.8 WNT)	Geldt deze eis ook voor private aanbieders die niet rechtstreeks onder de WNT vallen?	De eis geldt voor iedere Opdrachtnemer.
124	1	Bijlage 5, vraag 14 (1.8 WNT)	Op welke wijze wordt naleving gecontroleerd?	Opdrachtgever kan informatie opvragen en (on)aangekondigde controles uitvoeren.
125	1	Bijlage 5, vraag 15 (1.9 Telefonische bereikbaarheid)	Is bereikbaarheid via een centraal zorgnummer toegestaan?	Nee. Eis 1.9 schrijft geen specifiek telefoonnummer voor. Opdrachtnemer moet op werkdagen minimaal van 9:00 tot 17:00 uur telefonisch bereikbaar zijn voor Opdrachtgever. Op de website mag geen 0900-nummer worden vermeld.
126	1	Bijlage 5, vraag 16 (1.9 Telefonische bereikbaarheid)	Welke responstijd verwacht opdrachtgever bij voicemail of terugbelverzoeken?	De gewenste responstijd is niet voorgeschreven en afhankelijk van de urgentie van de vraag of situatie. We vertrouwen er op dat Opdrachtnemer goed kan inschatten welke responstijd passend is bij de aard en ernst van de situatie.
127	1	Bijlage 5, vraag 17 (1.10 Website)	Is volledige WCAG 2.1 AA-certificering vereist of volstaat aantoonbare inspanning?	Een certificering wordt niet gevraagd. Het is voldoende wanneer kan worden aangetoond dat de website aan WCAG 2.1 en/of niveau A en AA voldoet.
128	1	Bijlage 5, vraag 18 (1.10 Website)	Op welke wijze toetst opdrachtgever toegankelijkheid?	Opdrachtgever kan informatie opvragen en (on)aangekondigde controles uitvoeren.
129	1	Bijlage 5, vraag 19 (1.10 Website)	Wat wordt verstaan onder een "gelijkwaardig" kwaliteitskeurmerk?	Een kwaliteitskeurmerk is gelijkwaardig als het kwaliteitszorgsysteem voldoet aan alle kenmerken uit paragraaf 3.3.3 van de Aanbestedingsleidraad: organisatie breed verankerd kwaliteitsbeleid dat door de directie wordt uitgedragen, relevante procedures met continue verbetering, een interne kwaliteitscyclus, een periodieke onafhankelijke en deskundige audit en klantgerichte processen.
130	1	Bijlage 5, vraag 20 (1.11 Warme overdracht contracteinde)	Worden de hiermee gemoeide uren afzonderlijk vergoed?	Nee. De bekostiging is inspanningsgericht: Opdrachtnemer declareert per Cliënt de etmalen van de geleverde ondersteuning. Er is geen afzonderlijke vergoeding voor de warme overdracht.
131	1	Bijlage 5, vraag 21 (1.11 Warme overdracht contracteinde)	Wat gebeurt er indien een cliënt geen toestemming geeft voor overdracht van gegevens?	Het dossier wordt alleen overgedragen na verkregen toestemming van de Cliënt en met inachtneming van de privacywetgeving. Indien een Client geen toestemming geeft wordt contact gezocht met de Toegang van de gemeente.
132	1	Bijlage 5, vraag 22 (1.11 Warme overdracht contracteinde)	Hoe wordt omgegaan met cliënten die langer dan drie maanden ondersteuning nodig hebben?	Dan treden Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg, o.a. over een mogelijke overdracht naar een andere zorgaanbieder.
133	1	Bijlage 5, vraag 23 (2.1 ISO/HKZ of gelijkwaardig)	Welke objectieve criteria hanteert opdrachtgever voor beoordeling van "gelijkwaardig"?	Zie het antwoord op vraag ref.129

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
134	1	Bijlage 5, vraag 24 (2.1 ISO/HKZ of gelijkwaardig)	Volstaat een lopend certificeringstraject?	Nee. Een lopend certificeringstraject is op zichzelf niet voldoende. Het certificaat moet geldig zijn op het moment van indiening van de Inschrijving.
135	1	Bijlage 5, vraag 25 (2.2 Toetsingskader Wmo)	Welke versie van het toetsingskader is leidend indien deze gedurende de contractperiode wijzigt?	De meest actuele versie van het toetsingskader is leidend.
136	1	Bijlage 5, vraag 26 (2.3 Kwaliteitsstandaarden)	Welke onderdelen van de genoemde standaarden zijn verplicht en welke hebben een richtinggevend karakter?	Eis 2.3 vraagt dat Opdrachtnemer bekend is met deze standaarden en daar, indien van toepassing, vanuit werkt. Er zijn geen onderdelen als verplicht aangewezen.
137	1	Bijlage 5, vraag 27 (2.4 Brancheorganisatie)	Welke branche- of beroepsorganisaties worden als passend beschouwd?	Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan de bracheorganisaties Valente, de Nederlandse GGZ en VGN. En bijvoorbeeld aan de beroepsorganisaties Registerplein en BPSW.
138	1	Bijlage 5, vraag 28 (2.4 Brancheorganisatie)	Hoe moet kennisdeling met onderaannemers aantoonbaar worden gemaakt?	De eis schrijft geen specifieke wijze van aantonen voor. Het is aan Opdrachtnemer om te kiezen voor een wijze die zichtbaar maakt wanneer en hoe die kennis is gedeeld met onderaannemers of combinatie.
139	1	Bijlage 5, vraag 29 (2.5 Effectieve methodieken)	Hoe lang mag verificatie door opdrachtgever duren?	Per situatie wordt met Opdrachtnemer afgesproken wat hiervoor een redelijke termijn is.
140	1	Bijlage 5, vraag 30 (2.5 Effectieve methodieken)	Wat gebeurt er indien opdrachtgever een nieuwe methodiek niet accordeert?	Opdrachtnemer dient alleen methodieken en interventies in te zetten die onafhankelijk zijn onderzocht en daarbij effectief zijn bevonden. Wanneer Opdrachtnemer een methodiek hanteert die niet is opgenomen in één van de bij eis 2.5 genoemde databanken en niet is geaccordeerd door Opdrachtgever, wordt dit gezien als een tekortkoming in de nakoming.
141	1	Bijlage 5, vraag 31 (2.5 Effectieve methodieken (vervolg))	Wordt wetenschappelijk onderbouwde praktijkkennis buiten de genoemde databanken geaccepteerd?	Ja, onder voorwaarden. Naast de genoemde databanken is ook een interventie toegestaan die beschikt over een vergelijkbare onafhankelijke beoordeling en erkenning. Ontbreken bewezen methoden of passen die niet, dan mag Opdrachtnemer gangbare methoden uit de praktijk gebruiken. Een nieuwe methodiek buiten de databanken mag Opdrachtgever verifiëren.
142	1	Bijlage 5, vraag 32 (2.6 Goede kwaliteit)	Hoe worden begrippen als "doelmatig", "inwonergericht" en "naadloze verbinding" objectief gemeten?	Deze eis is gebaseerd op artikel 3.1 van de Wmo. De VNG heeft in het model toetsingskader Wmo uitgewerkt hoe dit kan worden getoetst: https://vng.nl/kennisbank-naleving/model-toetsingskader-kwaliteitstoezicht-wmo.
143	1	Bijlage 5, vraag 33 (2.6 Goede kwaliteit)	Wordt rekening gehouden met situaties waarin samenwerking van ketenpartners ontbreekt?	Ja. Waar hapering of stagnatie optreedt, meldt Opdrachtnemer dit bij Opdrachtgever; Opdrachtgever heeft dan de verantwoordelijkheid om het proces weer op gang te brengen.
144	1	Bijlage 5, vraag 34 (2.7 Continue verbetering)	Welke minimale frequentie van intervisie verwacht opdrachtgever?	Het is aan Opdrachtnemer om te kiezen voor een frequentie dat aansluit bij de aard en complexiteit van de doelgroep én de ervaring, kennis en expertise van medewerkers op dat moment.

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				Doel is het borgen van deskundigheidsbevordering, professionele reflectie en kwaliteit van de ondersteuning.
145	1	Bijlage 5, vraag 35 (2.7 Continue verbetering)	Kan opdrachtgever specificeren welke documentatie voldoende bewijs vormt?	Eis 2.7 noemt als voorbeelden van bewijs: intervisieverslagen, reflectieverslagen of supervisie bij startende medewerkers of bij specialistische inzet.
146	1	Bijlage 5, vraag 36 (2.8 Sociale basis)	In hoeverre is opdrachtnemer verantwoordelijk voor beschikbaarheid van voorliggende voorzieningen waarop zij geen invloed heeft?	Eis 2.8 vraagt dat Opdrachtnemer de ondersteuning organiseert in aansluiting op en afstemming met de Sociale basis en voorliggende voorzieningen. De eis legt de verantwoordelijkheid voor de beschikbaarheid van die voorzieningen niet bij Opdrachtnemer.
147	1	Bijlage 5, vraag 37 (2.9 Uitstroom gemeente van herkomst)	Hoe verhoudt deze eis zich tot vrije woonkeuze van cliënten?	Cliënten mogen uitstromen naar een andere gemeente dan de gemeente van herkomst. Daarbij geldt wel dat de afspraken over voorrang bij woningtoewijzing in beginsel zijn gericht op uitstroom binnen de eigen regio. Indien een Cliënt kiest voor uitstroom naar een andere gemeente en dit leidt tot vertraging in de uitstroom, wordt per situatie beoordeeld welke gevolgen dit heeft voor de indicatie en de voortzetting van de ondersteuning. De Toegang betrekt hierbij de individuele omstandigheden van de Cliënt.
148	1	Bijlage 5, vraag 38 (2.9 Uitstroom gemeente van herkomst)	Wie bepaalt uiteindelijk of uitstroom naar de gemeente van herkomst wenselijk is?	De keuze voor uitstroom naar de gemeente van herkomst of een andere gemeente wordt in samenspraak gemaakt door de Cliënt, de betrokken hulpverlening en de Toegang. Daarbij worden de wensen van de Cliënt, het sociaal netwerk, de ondersteuningsbehoefte en de mogelijkheden voor passende huisvesting betrokken.
149	1	Bijlage 5, vraag 39 (2.10 Rechtspositie cliënt)	Op welke wijze moet verantwoording over naleving van kwaliteitseisen plaatsvinden?	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever op de hoogte van de resultaten van het tweejaarlijkse cliënttevredenheidsonderzoek, en de prestaties worden besproken in het kwartaalgesprek met de accountmanager. Daarnaast kan Opdrachtgever (on)aangekondigd informatie opvragen en onderzoek doen naar de naleving van de gestelde kwaliteitseisen.
150	1	Bijlage 5, vraag 40 (2.11 Positieve Gezondheid)	Is dit verplicht als methodiek of uitsluitend als denkkader?	Als denkkader. Opdrachtnemer werkt vanuit het gedachtegoed van Positieve Gezondheid, zoals het versterken van veerkracht, eigen regie en aandacht voor verschillende levensdomeinen, ongeacht de gekozen methodiek.
151	1	Bijlage 5, vraag 41 (2.11 Positieve Gezondheid)	Hoe wordt naleving beoordeeld?	Opdrachtgever verwacht dat aantoonbaar is dat wordt gewerkt vanuit het gedachtegoed van positieve gezondheid, zoals in de visie, beleidsdocumenten en de wijze waarop trajecten met cliënten worden vormgegeven.
152	1	Bijlage 5, vraag 42 (2.12 CEO/CTO)	Welke maximale administratieve belasting acht opdrachtgever redelijk?	Er is geen maximum vastgesteld. Opdrachtgever voorkomt onnodige administratieve lasten.

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
153	1	Bijlage 5, vraag 43 (2.12 CEO/CTO)	Wie draagt eventuele uitvoeringskosten?	We verwachten dat dit vraagt om een beperkte inzet van Opdrachtnemer en dat dit niet leidt tot extra uitvoeringskosten bij Opdrachtnemer.
154	1	Bijlage 5, vraag 44 (2.13 Tweejaarlijks cliënttevredenheidsonderzoek)	Geldt een minimale responsgraad?	We verwachten dat Opdrachtnemer streeft naar een zo hoog mogelijke respons. Voor de representativiteit van het onderzoek in een minimale respons van 30% nodig.
155	1	Bijlage 5, vraag 45 (2.13 Tweejaarlijks cliënttevredenheidsonderzoek)	Welke eisen worden gesteld aan het onafhankelijke bureau?	Eis 2.13 stelt als enige eis dat het bureau onafhankelijk is. Er gelden geen aanvullende eisen.
156	1	Bijlage 5, vraag 46 (3.1 Opleidingseisen)	Hoe wordt omgegaan met schaarste op de arbeidsmarkt?	Met o.a. de personeelseisen, aanwezigheidseisen, mogelijkheden tot inzet van e-health en mogelijkheden tot samenwerking wordt tegemoet gekomen aan de krapte op de arbeidsmarkt.
157	1	Bijlage 5, vraag 47 (3.1 Opleidingseisen)	Worden gelijkwaardige opleidingen geaccepteerd?	Nee. Zie hiervoor Bijlage 3, Productomschrijvingen, het overzicht met opleidingen.
158	1	Bijlage 5, vraag 48 (3.2 Uitsluiting EVC voor nieuwe medewerkers)	Op welke objectieve gronden wordt EVC voor nieuwe medewerkers uitgesloten terwijl deze landelijk erkend is?	Dit is mede gebaseerd op de kamerbrief van het Ministerie van VWS van 12 februari 2026, waarin op onder andere gemeenten een beroep wordt gedaan om geen gebruik meer te maken van EVC-certificaten.
159	1	Bijlage 5, vraag 49 (3.2 Uitsluiting EVC voor nieuwe medewerkers)	Waarom wordt onderscheid gemaakt tussen bestaande en nieuwe medewerkers?	Zie het antwoord op Ref. 15.
160	1	Bijlage 5, vraag 50 (3.3 Registerplein ervaringsdeskundigen)	Waarom worden andere erkende registers niet geaccepteerd?	Het Registerplein wordt momenteel landelijk erkend en breed geaccepteerd als beroepsregister voor ervaringsdeskundigen. Gezien de ontwikkeling in de beroepsgroep wordt op basis van uw reactie de formulering van deze eis aangepast naar 'het Registerplein of gelijkwaardig beroepsregister'.
161	1	Bijlage 5, vraag 51 (3.4 VOG)	Waarom geldt voor bestuurders een VOG-rechtspersoon en niet tevens een natuurlijke personen VOG?	Bij een aanbesteding willen we ook weten of de onderneming betrouwbaar is voor contractering. Het betreft hier een uitsluitings- of geschiktheidseis bij inschrijving. Tijdens de uitvoering geldt ook de natuurlijke personen VOG voor iedere medewerker met cliëntcontact.
162	1	Bijlage 5, vraag 52 (3.4 VOG)	Is een gefaseerde vernieuwing toegestaan indien vernieuwingstermijnen samenvallen?	Nee, er wordt ervan uitgegaan dat de VOG's elke drie jaar opnieuw worden aangevraagd.
163	1	Bijlage 5, vraag 53 (3.5 Competenties)	Hoe wordt vastgesteld dat een medewerker voldoende Nederlandse taalvaardigheid bezit?	Medewerkers met cliëntcontact beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. Een specifieke toetsing is niet voorgeschreven.
164	1	Bijlage 5, vraag 54 (3.5 Competenties)	Welke privacykennis wordt minimaal verwacht?	Medewerkers met cliëntcontact hebben voldoende kennis van gegevensbescherming en van het interne privacybeleid van

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				Opdrachtnemer. Een nader minimumniveau is niet voorgeschreven.
165	1	Bijlage 5, vraag 55 (3.6 Grensoverschrijdend gedrag)	Waarom vervallen alle aanspraken op vergoeding van reeds geleverde diensten indien deze slechts indirect verband houden met een incident?	Zie het antwoord op Ref. 17.
166	1	Bijlage 5, vraag 56 (3.6 Grensoverschrijdend gedrag)	Hoe verhoudt onmiddellijke ontbinding zich tot proportionaliteits- en zorgcontinuïteitsbeginselen?	Bij overtredingen in categorie A volgt directe ontbinding. Bij overtredingen in categorie B ontvangt Opdrachtnemer eerst een schriftelijke waarschuwing met een hersteltermijn van maximaal tien werkdagen. Bij ontbinding of beëindiging van de overeenkomst zorgt Opdrachtnemer voor een goede overdracht van de Cliënten. Als opdrachtgever zijn wij verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg. Als wij overgaan tot onmiddellijke ontbinding, is er veelal iets ernstig mis met de kwaliteit van zorg. Zorgen voor een veilige omgeving voor de cliënten is op dat moment het belangrijkst. Volgens de raamovereenkomst moet de opdrachtnemer in alle gevallen meewerken aan een warme overdracht, zodat de zorg continuïteit zoveel mogelijk gewaarborgd blijft.
167	1	Bijlage 5, vraag 57 (3.6 Grensoverschrijdend gedrag)	Wat wordt precies verstaan onder "ernstig grensoverschrijdend gedrag"?	Gedrag dat de fysieke, psychische, seksuele, financiële of sociale veiligheid van een cliënt ernstig schaadt of in gevaar brengt.
168	1	Bijlage 5, vraag 58 (3.7 Zo min mogelijk wisselingen)	Hoe wordt "zo min mogelijk" gemeten?	Opdrachtnemer dient zich maximaal in te spannen om personele wisselingen waar mogelijk te voorkomen, om continuïteit van ondersteuning voor cliënten zoveel als mogelijk te waarborgen.
169	1	Bijlage 5, vraag 59 (3.8 Vrijwilligers)	Welke maximale taken mogen vrijwilligers uitvoeren?	Er is geen limitatieve takenlijst. Een vrijwilliger kan uitsluitend worden ingezet onder regie en verantwoordelijkheid van een vaste medewerker, en Opdrachtnemer borgt de kwaliteit en betrouwbaarheid van de ondersteuning.
170	1	Bijlage 5, vraag 60 (3.9 Cao)	Wat wordt verstaan onder één dominante cao indien meerdere cao's van toepassing zijn?	Opdrachtnemer kiest, gelet op zijn taken en de werkingssfeerbepalingen in de cao's, één passende cao. Cao's hoeven niet te worden geharmoniseerd, maar er is één dominante cao.
171	1	Bijlage 5, vraag 61 (3.10 Payroll en uitzendkrachten)	Hoe wordt naleving gecontroleerd?	Opdrachtgever kan informatie opvragen en (on)aangekondigde controles uitvoeren. Hiervoor geldt niet één specifieke controlemethode.
172	1	Bijlage 5, vraag 62 (3.11 Goed werkgeverschap)	Welke normwaarden gelden voor verloop en verzuim?	Voor verloop en verzuim zijn geen vaste normwaarden vastgesteld. In eis 3.11 van het Programma van Eisen (Bijlage 5) zijn verloop en verzuim opgenomen als indicatoren voor goed werkgeverschap. Opdrachtgever beoordeelt deze indicatoren door ze te vergelijken met de rest van de sector (benchmark), waarbij gebruik wordt gemaakt van openbare data.

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
173	1	Bijlage 5, vraag 63 (3.12 Arbo)	Welke aanvullende eisen gelden naast wettelijke verplichtingen?	Naast de wettelijke verplichtingen draagt Opdrachtnemer zorg voor een actief HR-beleid voor het werven en deskundig en vitaal houden van medewerkers.
174	1	Bijlage 5, vraag 64 (4.1 Toestemming onderaannemers)	Binnen welke termijn beslist opdrachtgever op een aanvraag?	Aan deze eis wordt toegevoegd: Opdrachtgever besluit binnen acht weken of Opdrachtnemer de aangedragen onderaannemer mag inzetten bij ondersteuning aan cliënten die vallen binnen de Opdracht. Tenzij in die periode informatie bekend wordt die vraagt om verlenging van deze termijn voor nader onderzoek naar de onderaannemer.
175	1	Bijlage 5, vraag 65 (4.1 Toestemming onderaannemers)	Welke objectieve criteria gelden voor weigering?	Opdrachtgever kan toestemming weigeren of intrekken als de kwaliteit van de dienstverlening door de onderaannemer onvoldoende is of de inzet niet in het belang van de Cliënt is. Daarnaast moet de onderaannemer ingeschreven staan in het Handelsregister, mag er geen straf-, bestuurs- of fraudeonderzoek tegen hem lopen en kan Opdrachtgever de inzet weigeren als een Bibob-onderzoek daartoe aanleiding geeft.
176	1	Bijlage 5, vraag 66 (4.5 Hoofd-/onderaanneming)	Hoe wordt beoordeeld dat een tarief marktconform is?	Het tarief moet het de onderaannemer in ieder geval mogelijk maken om zijn personeel te betalen conform de voor hem geldende cao.
177	1	Bijlage 5, vraag 67 (4.2 Hoofd-/onderaanneming)	Geldt een minimale doorbetaling aan onderaannemers?	De aanbestedende begrijpt de vraagt niet. Kunt u dit nader toelichten?
178	1	Bijlage 5, vraag 68 (4.3 Verantwoordelijkheid hoofdaannemer)	Wat wordt verstaan onder "aantoonbaar bekend" met methodiek en kwaliteitsbeleid?	Er is mondeling en schriftelijk bewijs waaruit blijkt onderaannemers bekend zijn met en werken volgende de door Opdrachtnemer bekende begeleidingsmethodiek en kwaliteitsbeleid.
179	1	Bijlage 5, vraag 69 (4.4 Inspecties)	Waarom kan een tekortkoming van een onderaannemer direct leiden tot ontbinding van de overeenkomst met hoofdaannemer?	Opdrachtnemer is als hoofdaannemer volledig verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening, ook voor zover deze wordt uitgevoerd door onderaannemers, en garandeert dat zijn onderaannemer dezelfde kwaliteit levert.
180	1	Bijlage 5, vraag 70 (4.4 Inspecties)	Geldt eerst een hersteltermijn?	Ja, er geldt een hersteltermijn.
181	1	Bijlage 5, vraag 71 (4.5 Marktconforme tarieven)	Op basis van welke benchmark wordt marktconformiteit vastgesteld?	Zie ref. 176.
182	1	Bijlage 5, vraag 72 (4.6 Coöperaties)	Welke aanvullende voorwaarden worden precies gesteld?	Op hoofdlijnen: de coöperatie schakelt alleen integere coöperatieleden in, Opdrachtgever kan de integriteit van coöperatieleden toetsen, en voor wijzigingen in de coöperatieleden na gunning is vooraf goedkeuring van Opdrachtgever nodig, waaraan voorwaarden kunnen worden verbonden. Dit is vergelijkbaar met het tussentijds toelaten van

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				onderaannemers. Zie het antwoord op ref. 175
183	1	Bijlage 5, vraag 73 (4.6 Coöperaties)	Wanneer worden deze voorwaarden gepubliceerd?	Het betreft vergelijkbare voorwaarden als die gelden voor hoofd- en onderaannemers zoals vermeld in de aanbestedingsstukken.
184	1	Bijlage 5, vraag 74 (5.1 Beschermende woonomgeving)	Welke objectieve veiligheidscriteria worden gehanteerd?	De locatie voldoet aan alle relevante wet- en regelgeving, waaronder bestemmingsplannen en vergunningsvereisten, en is geschikt voor het bieden van beschermd wonen aan de doelgroep. Daarnaast zorgt Opdrachtnemer voor een beschermende woonomgeving waarin de fysieke en sociale veiligheid is gewaarborgd.
185	1	Bijlage 5, vraag 75 (5.2 Locatie in regio Midden-IJssel)	Waarom wordt uitstroomgerichte huisvesting buiten de regio uitgesloten?	De beschermd wonen locaties moeten voor alle producten zijn gelegen binnen de grenzen van de gemeenten van Regio Midden-IJssel aangezien aanbestedende dienst verantwoordelijk is voor het organiseren van beschermd wonen voor inwoners binnen de regiogemeenten.
186	1	Bijlage 5, vraag 76 (5.2 Locatie in regio Midden-IJssel)	Hoe wordt omgegaan met bestaande cliënten buiten de regio?	De overgangsregeling in 1.10 van de aanbestedingsleidraad gaat over alle Cliënten met een toekenning van de Toegang van de Regio Midden-IJssel, dus ook over cliënten met een toekenning van de Toegang die nu buiten de regio verblijven.
187	1	Bijlage 5, vraag 77 (5.3 Eigendom of huur)	Zijn andere rechtsvormen toegestaan, zoals erfpacht of gebruiksovereenkomsten?	Ja dat is toegestaan.
188	1	Bijlage 5, vraag 78 (5.4 Eigen kamer)	Geldt een minimale oppervlakte-eis?	Nee, er geldt geen minimale oppervlakte-eis. De Cliënt beschikt over een eigen (slaap)kamer binnen de woonvoorziening.
189	1	Bijlage 5, vraag 79 (5.4 Eigen kamer)	Wat wordt verstaan onder kantoor binnen vijf minuten loopafstand?	Een kantoor dat vanaf de woonlocatie te voet binnen vijf minuten bereikbaar is. Een kantoor op de locatie zelf voldoet ook.
190	1	Bijlage 5, vraag 80 (6.3 Acceptatieplicht)	Waarom ligt de uiteindelijke beslissing uitsluitend bij opdrachtgever?	Opdrachtgever is eindverantwoordelijk voor het (laten) bieden van passende ondersteuning in de vorm van beschermd wonen.
191	1	Bijlage 5, vraag 81 (6.3 Acceptatieplicht)	Welke bezwaar- of escalatiemogelijkheid heeft opdrachtnemer?	Is Opdrachtnemer het niet eens met een beslissing van Opdrachtgever, dan zijn de bepalingen uit de Raamovereenkomst (Bijlage 4) van toepassing, waaronder de geschillenregeling in artikel 3.23.
192	1	Bijlage 5, vraag 82 (6.3 Acceptatieplicht)	Wat wordt naast de genoemde voorbeelden als "zwaarwegende reden" gezien?	Zwaarwegende redenen houden verband met de omstandigheden van de Cliënt, op grond waarvan in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd passende ondersteuning te bieden. Voor perceel 1 kan een aanbieder daarnaast gemotiveerd aangeven dat een plaatsing niet passend is wanneer de benodigde ondersteuning, expertise of randvoorwaarden voor een veilige plaatsing ontbreken. Zie ook Ref. 69.

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
193	1	Bijlage 5, vraag 83 (6.4 Capaciteitsinformatie)	Met welke frequentie dient deze informatie te worden aangeleverd?	Zodra Opdrachtnemer op de hoogte is van een mutatie (in- of uitstroom), informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover.
194	1	Bijlage 5, vraag 84 (6.5 Plaatsing passendheid)	Welke termijn geldt voor beoordeling door de Toegang?	De Toegang besluit hierover binnen uiterlijk 10 werkdagen na ontvangst van de benodigde informatie.
195	1	Bijlage 5, vraag 85 (6.7 Start zorg binnen 10 werkdagen)	Hoe wordt omgegaan met wachtlijsten, personeelstekorten of benodigde voorbereiding?	De termijn van uiterlijk tien werkdagen gaat in na het versturen van het 301-bericht, dus nadat bekend client op de wachtlijst heeft gestaan en bij Opdrachtnemer een passende plek beschikbaar komt.
196	1	Bijlage 5, vraag 86 (6.7 Start zorg binnen 10 werkdagen)	Kan opdrachtgever bevestigen dat niet-nakoming geen gevolgen heeft indien oorzaak buiten invloedsfeer van opdrachtnemer ligt?	Indien dit zich voordoet vindt hierover afstemming plaats met Opdrachtgever.
197	1	Bijlage 5, vraag 87 (6.9 Gelijkwaardige vervanging)	Wat verstaat opdrachtgever onder gelijkwaardig?	Onder gelijkwaardige vervanging wordt verstaan de inzet van een medewerker die beschikt over vergelijkbare kennis, competenties, ervaring en kwalificaties als de te vervangen medewerker, zodat de continuïteit, kwaliteit en veiligheid van de ondersteuning gewaarborgd blijven.
198	1	Bijlage 5, vraag 88 (6.9 Gelijkwaardige vervanging)	Hoe wordt omgegaan met schaarste aan gespecialiseerd personeel?	Zie Ref. 156.
199	1	Bijlage 5, vraag 89 (6.10 Stagnatie)	Wanneer wordt een situatie beschouwd als stagnatie?	Er is sprake van stagnatie wanneer een cliënt gedurende langere tijd geen of onvoldoende voortgang boekt richting de afgesproken doelen, terwijl daarvoor wel ondersteuning wordt geboden.
200	1	Bijlage 5, vraag 90 (6.11 Overdracht)	Wat gebeurt er indien cliënt geen face-to-face overdracht wenst?	Indien de cliënt hiervoor geen toestemming geeft of deelname weigert, documenteert opdrachtnemer dit in het dossier en draagt hij op een andere passende wijze zorg voor een zorgvuldige overdracht.
201	1	Bijlage 5, vraag 91 (6.12 Geen vergoeding zonder opdracht)	Hoe wordt omgegaan met noodzakelijke overbruggingszorg veroorzaakt door gemeentelijke vertraging?	Ondersteuning na het verstrijken van een Leveringsopdracht wordt vergoed als de Toegang schriftelijk toestemming heeft verleend om de ondersteuning voort te zetten. Opdrachtnemer informeert de Toegang minimaal acht weken voor het verstrijken van de looptijd, zodat tijdig een nieuwe Leveringsopdracht kan worden afgegeven. Indien de Toegang niet tijdig beslist op de aanvraag voor een verlenging van de Leveringsopdracht, kan Opdrachtnemer de Toegang vragen om schriftelijke toestemming om in de tussentijd de ondersteuning voort te zetten.
202	1	Bijlage 5, vraag 92 (6.13 Acht weken signalering)	Wat gebeurt er wanneer opdrachtgever vervolgens niet tijdig beslist?	Zie Ref. 201.
203	1	Bijlage 5, vraag 93 (6.15 Begeleidingsplan)	Waarom is kwartaalgewijze evaluatie verplicht voor alle cliënten ongeacht ondersteuningsintensiteit?	Ondersteuning op grond van de Wmo is tijdelijk van aard en gericht op herstel, ontwikkeling en zo zelfstandig mogelijk functioneren. Om de voortgang op de gestelde doelen te monitoren, deze waar nodig bij te stellen en te bepalen welke

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				ondersteuning passend is, wordt een evaluatie minimaal eenmaal per kwartaal als noodzakelijk beschouwd.
204	1	Bijlage 5, vraag 94 (6.15 Begeleidingsplan)	Hoe verhoudt de verplichte beschrijving van e-health zich tot situaties waarin dit niet passend is?	Het Begeleidingsplan beschrijft 'of en op welke wijze' domotica en/of e-health worden ingezet. Is dat niet passend, dan wordt dat in het Begeleidingsplan vastgelegd. De inzet gebeurt altijd in overleg met en met instemming van de Cliënt.
205	1	Bijlage 5, vraag 95 (6.17 Beëindiging ondersteuning)	Kan opdrachtgever het genoemde stappenplan publiceren als bijlage?	Zie Ref. 28. Het stappenplan is te vinden onder artikel 3.8.5.
206	1	Bijlage 5, vraag 96 (6.17 Beëindiging ondersteuning)	Welke termijnen gelden in het stappenplan?	Zie Ref. 28. Het stappenplan is te vinden onder artikel 3.8.5.
207	1	Bijlage 5, vraag 97 (6.19 Afwezigheid)	Wat is het exacte maximum uit de beleidsregels?	In principe geldt een maximum van 42 dagen afwezigheid per kalenderjaar waarbij de financiering van de plek gecontinueerd wordt tijdens deze afwezigheid waardoor de plek behouden blijft. Als de afwezigheid naar verwachting langer dan 42 dagen duurt, kan – bij bijzondere omstandigheden – een verlenging van de bekostiging worden aangevraagd. Deze verlenging moet binnen de eerste 42 dagen van afwezigheid worden aangevraagd bij de toegang tot beschermd wonen (de Regionale Toegang Midden-IJssel). Verdere informatie hierover is te vinden in de beleidsregels (zie ref. 28) artikel 3.8.4.
208	1	Bijlage 5, vraag 98 (6.19 Afwezigheid)	Welke gevolgen heeft overschrijding van dit maximum?	Indien het maximum wordt overschreden en er is geen sprake van bijzondere omstandigheden op basis waarvan de Toegang besluit tot verlenging van bekostiging na die 42 dagen, dan vervalt de mogelijkheid voor Opdrachtnemer om te declareren voor de dagen dat client afwezig is (boven de 42 dagen).
209	1	Bijlage 5, vraag 99 (6.23 Meldplicht risicovolle omstandigheden)	Wat verstaat opdrachtgever onder "risicovolle omstandigheden"?	Omstandigheden die de continuïteit van de ondersteuning (kunnen) bedreigen, in het bijzonder op financieel en zorginhoudelijk gebied. Partijen beschouwen bijvoorbeeld als risicovol (deze opsomming is ter illustratie en niet limitatief): liquiditeitsproblemen, incident of calamiteit met gevolgen voor de veiligheid van medewerkers en cliënten, maatregelen door inspectie, gemeente of een andere toezichthouder, en een tuchtrechtelijke of strafrechtelijke maatregel.
210	1	Bijlage 5, vraag 100 (6.23 Meldplicht risicovolle omstandigheden)	Welke informatie moet minimaal binnen één werkdag worden verstrekt? 6.24-6.25 Financieel onderzoek	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever binnen één werkdag per e-mail in kennis van de omstandigheden en geeft inzicht in alle relevante stukken die betrekking hebben op de problematiek.
211	1	Bijlage 5, vraag 101 (6.23 Meldplicht risicovolle omstandigheden)	Wat wordt verstaan onder "gerede twijfel"?	Van gerede twijfel is sprake wanneer op basis van objectieve feiten en omstandigheden redelijkerwijs getwijfeld kan worden, bijvoorbeeld aan de financiële continuïteit van Opdrachtnemer.

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
212	1	Bijlage 5, vraag 102 (6.24)	Is een herstelplan voldoende om een extern onderzoek te voorkomen?	Voordat Opdrachtgever besluit een extern onderzoek in te stellen, krijgt Opdrachtnemer de gelegenheid om binnen een redelijke termijn aanvullende financiële informatie te verstrekken waaruit blijkt dat de continuïteit voldoende is geborgd, een herstelplan kan daar onderdeel van zijn. Per situatie wordt bekeken of het herstelplan de gerede twijfel voldoende wegneemt of dat er toch een extern onderzoek wordt uitgevoerd.
213	1	Bijlage 5, vraag 103	Welke frequentie van controles acht opdrachtgever redelijk?	Kan Inschrijver verduidelijken welke controles men bedoeld?
214	1	Bijlage 5, vraag 104	Onder welke voorwaarden kan terugvordering plaatsvinden?	Bij geconstateerde onrechtmatigheid en/of ondoelmatigheid in de geleverde zorg, waaronder het niet voldoen aan de kwaliteitseisen of het niet of onvoldoende leveren van zorg. Ook onverschuldigd betaalde bedragen kunnen worden teruggevorderd of verrekend.
215	1	Bijlage 5, vraag 105 (7.3 AVE-aanpak)	Welke scholing kwalificeert als voldoende?	Er is geen specifieke scholing voorgeschreven. Opdrachtnemer borgt de AVE-aanpak door werkprocessen, scholing en intervisie, en maakt op verzoek inzichtelijk hoe dat gebeurt. In eis 7.3 worden voorbeelden genoemd van kennis en vaardigheden waarover medewerkers dienen te beschikken m.b.t. de AVE-aanpak.
216	1	Bijlage 5, vraag 106 (7.3 AVE-aanpak)	Is certificering vereist?	Nee, certificering is niet aan de orde.
217	1	Bijlage 5, vraag 107 (7.4 Verplichte overleggen)	Hoeveel overleggen per jaar verwacht opdrachtgever gemiddeld?	Het accountgesprek met de accountmanager vindt in principe ieder kwartaal plaats. Voor de overige overleggen ligt het aantal niet vast. Het aantal overleggen is afhankelijk van de inhoudelijke noodzaak en wordt beperkt tot wat redelijkerwijs nodig is.
218	1	Bijlage 5, vraag 108 (7.4 Verplichte overleggen)	Waarom zijn de mogelijke sancties niet nader uitgewerkt?	Zie hoofdstuk 6 van de overeenkomst.
219	1	Bijlage 5, vraag 109 (7.4 Verplichte overleggen)	Wanneer is sprake van een "spoedoverleg"?	Onder een spoedoverleg wordt verstaan een overleg dat binnen korte termijn noodzakelijk is vanwege acute of snel verslechterende omstandigheden van een cliënt, waarbij directe afstemming tussen betrokken partijen nodig is om risico's voor de cliënt, diens omgeving of de continuïteit van de ondersteuning te voorkomen of te beperken.
220	1	Bijlage 5, vraag 110 (7.8 KPI's)	Hoe worden KPI's exact berekend?	De berekening is per KPI uitgewerkt in hoofdstuk 9 van het Programma van Eisen. KPI 1: het percentage afgesloten trajecten dat succesvol is afgerond binnen maximaal 2 jaar. KPI 2: het percentage terugkeer binnen 2 jaar nadat de indicatie positief is afgesloten. KPI 3: het percentage Cliënten dat 6 maanden of langer verblijft en een structurele participatiegerichte daginvulling van minimaal 16 uur per week heeft.

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
221	1	Bijlage 5, vraag 111 (7.8 KPI's)	Welke streef- of normwaarden gelden?	KPI 1: minimaal 75% succesvol afgerond binnen maximaal 2 jaar. KPI 2: maximaal 8% terugkeer binnen 2 jaar. KPI 3: 75% van de Cliënten met 6 maanden of langer verblijf heeft minimaal 16 uur per week een participatiegerichte daginvulling. Per KPI is een ROG-normering opgenomen.
222	1	Bijlage 5, vraag 112 (7.8 KPI's)	Wordt bij "terugkeer beschermd wonen" gecorrigeerd voor cliëntzwaarte?	Nee, KPI 2 kent geen correctie voor cliëntzwaarte.
223	1	Bijlage 5, vraag 113 (7.9 Wijzigen KPI's)	Waarom kan opdrachtgever KPI's eenzijdig wijzigen?	Opdrachtgever kan KPI's wijzigen of aanvullen wanneer dit noodzakelijk blijkt, bijvoorbeeld als oorspronkelijke doelstellingen door veranderde externe factoren niet meer haalbaar of relevant zijn, bij nieuwe wettelijke of beleidsmatige eisen, bij innovatieve methodieken die een andere manier van meten vragen, of als tussentijdse evaluaties tonen dat KPI's niet aansluiten bij de praktijk. Doel is altijd de prestaties en resultaten beter te monitoren en te verbeteren.
224	1	Bijlage 5, vraag 114 (7.9 Wijzigen KPI's)	Op welke wijze worden aanbieders betrokken bij wijzigingen?	KPI's worden besproken in het kwartaalgesprek met de accountmanager, waarin ook de gewenste transformatie aan bod komt, en worden jaarlijks geëvalueerd. Wijzigingen worden formeel vastgelegd. Hiervoor is ook de herzieningsclausule in de overeenkomst voor bedoeld.
225	1	Bijlage 5, vraag 115 (7.9 Wijzigen KPI's)	Kan een wijziging leiden tot extra financiering wanneer aanvullende prestaties worden gevraagd?	De prestaties zijn gekoppeld aan de overige eisen in de aanbesteding, zoals de productomschrijvingen en tarieven. De aanbestedingsdocumenten vormen één samenhangend geheel. Wijzigingen zullen inhoudelijk binnen de kaders van de aanbestedingsdocumenten moeten passen. De aanbestedingsdocumenten voorzien niet in aanvullende financiering als gevolg van een wijziging.
226	1	Bijlage 5, vraag 116 (7.11 Meldplichten)	Geldt meldplicht voor ieder onderzoek, ook oriënterende onderzoeken zonder bevindingen?	Ja. Opdrachtnemer meldt elk onderzoek dat door een derde naar Opdrachtnemer wordt gestart binnen zeven kalenderdagen.
227	1	Bijlage 5, vraag 117 (7.13 Forensische zorg)	Wat wordt verstaan onder "recent beëindigd"?	Het begrip is niet gedefinieerd. Onder een recent beëindigde forensische zorgindicatie wordt verstaan een forensische zorgindicatie die in de afgelopen drie maanden is beëindigd.
228	1	Bijlage 5, vraag 118 (7.13 Forensische zorg)	Hoe wordt omgegaan met privacybeperkingen bij overdrachtsinformatie?	Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens conform de AVG. Voor deze melding volstaat geanonimiseerde informatie. De aanbestedingsdocumenten verplichten niet tot het verstrekken van persoonsgegevens van de betreffende cliënt.
229	1	Bijlage 5, vraag 119 (8.5 Financiële eisen)	Welke referentiekaders gebruikt opdrachtgever voor de beoordeling van marktconforme transacties?	Eis 8.5 spreekt van 'voor de regio en de branche' marktconforme voorwaarden; een referentiekader is niet vastgelegd. De beoordeling van marktconformiteit vindt plaats aan de hand van de aard van de transactie en de omstandigheden van het geval.

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
230	1	Bijlage 5, vraag 120 (8.5 Financiële eisen)	Hoe wordt omgegaan met concernstructuren waarin diensten centraal worden ingekocht?	Opdrachtnemer legt schriftelijk vast van welke andere bedrijven of dochterondernemingen gebruik wordt gemaakt en wat de aard is van de relaties, inclusief verantwoordelijkheden, taken en beslissingsbevoegdheden. Diensten van verbonden partijen moeten marktconform zijn.
231	1	Bijlage 5, vraag 121 (8.6 Winstmaximering (>8%))	Op basis van welke juridische grondslag wordt 8% als excessieve winst aangemerkt?	Het betreft een gebruikelijke contractuele afspraak bij gemeenten.
232	1	Bijlage 5, vraag 122 (8.6 Winstmaximering (>8%))	Is dit percentage gebaseerd op een marktanalyse?	Zie Ref. Nr. 232.
233	1	Bijlage 5, vraag 123 (8.6 Winstmaximering (>8%))	Hoe verhoudt mogelijke terugvordering van declaraties zich tot het feit dat tarieven vooraf rechtmatig zijn vastgesteld?	Het feit dat tarieven vooraf zijn vastgesteld, laat onverlet dat Opdrachtgever toezicht houdt op de rechtmatige en doelmatige besteding van publieke middelen. Terugvordering is niet aan de orde vanwege de hoogte van het vastgestelde tarief, maar kan plaatsvinden indien sprake is van onrechtmatigheid, ondoelmatigheid of indien uit controle blijkt dat sprake is van excessieve winst zonder valide onderbouwing.
234	1	Bijlage 5, vraag 124 (8.6 Winstmaximering (>8%))	Kan opdrachtgever bevestigen dat winst wordt beoordeeld over de Wmo-activiteiten en niet over de totale onderneming?	Dat klopt.
235	1	Bijlage 5, vraag 125 (8.7 Bibob)	Welke informatie kan gedurende de looptijd worden opgevraagd?	Alle informatie over de organisatie of personen die Opdrachtgever of het Landelijk Bureau Bibob vraagt. Het onderzoek kan gaan over Opdrachtnemer, een combinant, een onderaannemer en vertegenwoordigers zoals bestuurders of toezichthouders. De informatie wordt op eigen kosten aangeleverd.
236	1	Bijlage 5, vraag 126 (8.7 Bibob)	Geldt hierbij een redelijke hersteltermijn?	Nee. De informatie wordt aangeleverd zodra Opdrachtgever of het Landelijk Bureau Bibob daarom vraagt. Werkt Opdrachtnemer niet tijdig of volledig mee, dan kan Opdrachtgever de overeenkomst zonder ingebrekestelling opschorten of ontbinden.
237	1	Bijlage 5, vraag 127 (8.8 Integriteitstwijfels)	Hoe wordt voorkomen dat onbewezen verdenkingen leiden tot disproportionele maatregelen?	Na ontvangst van een Bibob-advies informeert Opdrachtgever Opdrachtnemer en biedt hij de mogelijkheid een zienswijze te geven, met respect voor het beginsel van hoor en wederhoor. Vervolgens beslist Opdrachtgever of hij gevolgen verbindt aan het advies, met inachtneming van de regels uit de Wet Bibob. Opdrachtgever verbindt niet automatisch gevolgen aan een Bibob-advies, maar maakt steeds een zorgvuldige en proportionele afweging overeenkomstig de Wet Bibob.
238	1	Bijlage 5, vraag 128 (8.8 Integriteitstwijfels)	Welke objectieve criteria gelden voor het aannemen van integriteitstwijfels?	De criteria voor integriteitstwijfels zijn opgenomen in eis 8.8. Het gaat daarbij onder meer om het begaan of verdacht worden van misdrijven of overtredingen, alsmede feiten of omstandigheden die erop wijzen of redelijkerwijs doen vermoeden dat Opdrachtnemer in relatie staat tot strafbare feiten, waaronder

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				verwevenheid of een zakelijk samenwerkingsverband met een derde die daarmee in relatie staat. De aanbestedingsdocumenten bevatten geen aanvullende of nadere objectieve criteria.
239	1	Bijlage 5, vraag 129 (8.11 Geen goedkeurende accountantsverklaring)	Waarom volgt direct ontbinding zonder herstelmogelijkheid?	Eis 8.11 schrijft geen directe ontbinding voor. Indien de accountant geen goedkeurende verklaring voor de jaarcijfers heeft afgegeven of de financiële verantwoording en/of controleverklaring niet of niet tijdig is verstrekt, kan Opdrachtgever de overeenkomst onmiddellijk en naar eigen keuze opschorten, ontbinden of beëindigen, zonder schadevergoeding en zonder termijn. Het betreft een bevoegdheid: Opdrachtgever bepaalt per situatie welke maatregel passend is. Deze verklaringen zijn noodzakelijk om de rechtmatige besteding van publieke middelen te kunnen verantwoorden.
240	1	Bijlage 5, vraag 130 (8.11 Geen goedkeurende accountantsverklaring)	Hoe wordt omgegaan met verklaringen met beperkte strekking die niet zien op de zorgverlening?	Eis 8.11 ziet op het ontbreken van een goedkeurende verklaring bij de jaarcijfers. Indien sprake is van een verklaring met beperking, zal Opdrachtgever de aard en de achtergrond van de beperking betrekken bij de beoordeling van de situatie.
241	1	Bijlage 5, vraag 131 (8.12 Controle op kosten aanbieder)	Wat wordt verstaan onder "gerede twijfel"?	Met gerede twijfel wordt bedoeld dat Opdrachtgever op basis van concrete feiten, signalen of bevindingen aanleiding heeft om de juistheid of volledigheid van de observaties nader te onderzoeken.
242	1	Bijlage 5, vraag 132 (8.12 Controle op kosten aanbieder)	Wanneer acht opdrachtgever medewerking onvoldoende?	Voor de toepassing van eis 8.12 wordt onder het weigeren of frustreren van een accountantscontrole onder meer verstaan het niet verstrekken van gevraagde informatie, het niet verlenen van toegang tot relevante documentatie, het verstrekken van onjuiste of misleidende informatie, of iedere andere handeling die een effectieve uitvoering van de accountantscontrole belemmert.
243	1	Bijlage 5, vraag 133 (8.14 Aanvullende informatie)	Welke grenzen gelden aan de omvang van informatieverzoeken om administratieve lasten proportioneel te houden?	Opdrachtgever vraagt alleen gegevens op die nodig zijn voor zijn taken en voor zover dat verplicht is volgens de Wmo 2015 of andere regels, vraagt geen gegevens op die hij al heeft of uit openbare databronnen kan krijgen en voorkomt onnodige administratieve lasten. Opdrachtgever gaat terughoudend om met informatieverzoeken.
244	1	Productbeschrijving - Evaluatie	In de productbeschrijving is aangegeven dat iedere client elk kwartaal een evaluatie heeft. Deze periodieke reflectie borgt dat het traject aansluit bij de voortgang van de client en tijdige bijsturing plaatsvindt. De vorm of de wijze van evaluatie laat u over aan de aanbieder. Klopt dat?	Ja. De aanbieder evalueert minimaal één keer per 3 maanden, of zoveel vaker als nodig, de voortgang en doelmatigheid van de ondersteuning. Een verslag van de evaluatie wordt opgenomen in het dossier van de Cliënt en gedeeld met de Toegang. De vorm en wijze van evalueren zijn niet voorgeschreven. Daarnaast wordt het Begeleidingsplan minimaal één keer per kwartaal met de Cliënt besproken.

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
245	1	Programma van eisen - KPI's	"KPI 3: Participatie, 75% minimaal 16 uur Vraag 1 – onderbouwing 75% en 16 uur Kunt u toelichten waarop zowel de norm van 75% als de grens van minimaal 16 uur structurele participatiegerichte daginvulling per week is gebaseerd? Is hierbij rekening gehouden met de diversiteit van de doelgroep Beschermd Wonen wat betreft leeftijd, belastbaarheid, psychiatrische problematiek en ontwikkelperspectief? Vraag 2 – doelgroep/noemer KPI Begrijpen wij goed dat alle cliënten die zes maanden of langer in Beschermd Wonen verblijven worden meegenomen in de noemer van deze KPI? Zo ja, hoe wordt omgegaan met cliënten voor wie 16 uur participatie per week vanwege bijvoorbeeld leeftijd, medische/psychiatrische problematiek of beperkte belastbaarheid niet haalbaar of niet passend is? Kunnen deze cliënten gemotiveerd buiten de berekening van de KPI worden gehouden? Vraag 3 – tijdelijke uitval Hoe wordt bij de beoordeling van de KPI omgegaan met tijdelijke uitval of vermindering van participatie, bijvoorbeeld als gevolg van terugval, opname, ziekte, wachttijden of het wegvallen van een participatieplek?"	1. KPI 3 ziet alleen op cliënten die minimaal 6 maanden in beschermd wonen verblijven, omdat in de eerste periode soms nog een passende daginvulling moet worden gevonden. Verschillende vormen van participatie mogen daarbij worden opgeteld (PvE hoofdstuk 9, KPI 3). De norm is bedoeld om maatschappelijke participatie en herstel te stimuleren, op een niveau dat past bij de mogelijkheden van de cliënt. 2. Ja. In de berekening worden alle cliënten meegenomen die minimaal 6 maanden in beschermd wonen verblijven. Door de norm op 75% te stellen is reeds rekening gehouden met het feit dat een participatiegerichte daginvulling van minimaal 16 uur per week niet voor iedere cliënt haalbaar zal zijn. De KPI kent daarom geen mogelijkheid om individuele cliënten buiten de berekening te houden (PvE hoofdstuk 9, KPI 3). 3. Onder structureel wordt verstaan een regelmatig en terugkerend patroon van participatie van gemiddeld minimaal 16 uur per week (PvE hoofdstuk 9, KPI 3). Indien de norm niet wordt behaald, wordt hierover het gesprek gevoerd en wordt gekeken naar de achterliggende oorzaken. Tijdelijke uitval als gevolg van bijvoorbeeld terugval, opname, ziekte, wachttijden of het wegvallen van een participatieplek kan daarbij worden betrokken.
246	1	Programma van eisen - KPI's	"KPI 1: succesvolle afronding binnen maximaal 2 jaar Vraag 1 – onderbouwing van de 75%-norm Kunt u toelichten waarop de norm is gebaseerd dat minimaal 75% van de afgesloten trajecten succesvol moet zijn afgerond binnen de bij toekenning afgegeven termijn van maximaal twee jaar? Is deze norm gebaseerd op historische realisatiecijfers binnen de regio, landelijke benchmarks of andere ervaringsgegevens? Indien hiervoor gegevens beschikbaar zijn, verzoeken wij u deze inzichtelijk te maken. Vraag 2 – definitie succesvolle afronding Wat verstaat opdrachtgever exact onder een ""succesvol afgerond traject""? Wordt bijvoorbeeld uitstroom naar zelfstandig wonen, een andere vorm van ondersteuning of zorg, of overgang naar de Wlz in alle gevallen als succesvol afgerond beschouwd? En hoe wordt omgegaan met beëindiging van een traject om andere redenen, zoals verhuizing buiten de regio?	1. De onderbouwing van de norm is niet in de aanbestedingsdocumenten opgenomen. 2. Een traject geldt als succesvol afgerond wanneer het wordt beëindigd doordat de beoogde resultaten zijn behaald of wanneer in gezamenlijkheid wordt vastgesteld dat het traject zijn doel heeft bereikt. Trajecten die eindigen door voortijdige uitval of andere niet-beoogde beëindigingsredenen gelden niet als succesvol (PvE hoofdstuk 9, KPI 1). Een overgang naar zelfstandig wonen, een andere vorm van ondersteuning, de Wlz of een verhuizing buiten de regio kan als succesvol resultaat worden aangemerkt indien hiermee de beoogde resultaten van het traject zijn bereikt. 3. Voor de meting worden alle afgesloten trajecten meegenomen. De KPI kent geen uitzondering voor cliënten bij wie uitstroom binnen 2 jaar niet realistisch of passend is. Door de norm op 75% te stellen wordt reeds rekening gehouden met het feit dat de trajectduur van maximaal 2 jaar niet voor iedere cliënt haalbaar of passend is. Bij de duiding van de resultaten wordt rekening gehouden met de aard en complexiteit van de doelgroep (PvE hoofdstuk 9, KPI 1).

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			Vraag 3 – cliënten voor wie uitstroom niet binnen twee jaar realistisch is Hoe wordt binnen deze KPI omgegaan met cliënten bij wie bij aanvang of gedurende het traject blijkt dat uitstroom binnen twee jaar, gelet op leeftijd, problematiek, ontwikkelperspectief en/of zorgbehoefte, niet reëel of passend is? Worden deze cliënten meegenomen in de noemer bij de berekening van de 75%-norm? Vraag 4 – externe factoren In het Programma van Eisen wordt aangegeven dat de escalatiestructuur niet wordt ingezet indien aantoonbaar is dat de norm vanwege externe factoren niet kan worden behaald. Kunt u aangeven welke omstandigheden als externe factor worden aangemerkt, welke onderbouwing hiervoor van de aanbieder wordt verwacht en of betreffende trajecten buiten de berekening van de KPI worden gehouden of wel meetellen maar niet tot escalatie leiden?"	4. De KPI noemt als voorbeelden krapte op de woningmarkt en wachttijden voor behandeling. Bij externe factoren wordt de escalatiestructuur niet ingezet; de KPI bepaalt niet dat deze trajecten buiten de berekening blijven (KPI 1). Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij aannemelijk maakt dat de betreffende externe factor heeft bijgedragen aan het niet behalen van de norm.
247	1	Raamovereenkomst - Indexering (3.2.2)	De voorgestelde indexeringssystematiek voor Beschermd Wonen van 70% OVA en 10% PPC lijkt niet aan te sluiten bij de door VNG/i-Sociaal Domein gepubliceerde indexeringssystematiek, waarin wordt uitgegaan van een weging van 90% OVA en 10% PPC. Voor Beschermd Wonen wordt aangegeven dat gemeenten voor de prijsindexatie de OVA- en PPC-cijfers kunnen volgen. Wij verzoeken daarom toe te lichten op welke grond voor Beschermd Wonen een afwijkende weging van 70% OVA en 10% PPC wordt gehanteerd en hoe de resterende 20% in de tariefindexatie wordt verwerkt.	Artikel 3.2.2 van de Raamovereenkomst bepaalt dat Opdrachtgever de tarieven voor 70% indexeert op basis van het indexcijfer voor personele kosten (OVA) en voor 30% op basis van het indexcijfer voor materiële kosten (PPC). Er is dus geen sprake van 70% OVA en 10% PPC. Ook het tarievenonderzoek hanteert voor de Beschermd Verblijf producten de verhouding 70% OVA en 30% PPC (Bijlage 9, p. 16). Het uitgevoerde tariefonderzoek hanteert voor de producten Beschermd Verblijf uitdrukkelijk een weging van 70% OVA en 30% PPC. Hierbij volgt de regio de richtlijnen van de contractstandaarden in die zin, dat de rekenwijze aansluit bij de wijze waarop de NZA ook voor verblijfsproducten onder hun hoede de tarieven berekenen. De rekenwijze is daarmee ook passend, omdat vanwege de verblijfsvoorzieningen, de materiële component ook rond de 30% uitkomt.
248	1	Bijlage 6 - Capaciteitsopgave	Hoe verhoudt zich de capaciteitsopgave zich tot de opgegeven locaties als in de loop van de overeenkomst er bij een locatie wat minder plaatsen zijn en bij een andere locatie dan weer meer ruimte is? Het totaal opgegeven capaciteit verandert dus niet. Hoe kijkt u hiernaar?	Zie het antwoord op Ref. 92
249	1	Raamovereenkomst - Herzieningsclausule	Artikel 1.4 op pagina 8 van de raamovereenkomst biedt de gemeente de mogelijkheid om eenzijdig wijzigingen aan te brengen in de omvang van de capaciteit en aanvullingen op de dienstverlening, tot maximaal 50% van de waarde van de	De herzieningsclausule is beperkt tot aanpassingen in de omvang van de te leveren capaciteit (aantal cliëntplaatsen) en/of aanvullingen op de dienstverlening binnen het domein Beschermd Wonen, passend binnen de reeds gecontracteerde producten en

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			overeenkomst. Deze bevoegdheid kan een aanzienlijke impact hebben op de uitvoering van de overeenkomst en dus onze eigen bedrijfsvoering. Kunt u daarom aan de hand van concrete voorbeelden toelichten in welke situaties u van deze wijzigingsbevoegdheid verwacht gebruik te maken? Heeft u hier concrete voorbeelden voor? En welke wijzigingen worden hierbij voorzien?	productomschrijvingen. Toepassing is alleen mogelijk bij wijzigingen in wet- en regelgeving (Wmo, Wlz, Zvw) die aanpassing van het zorgaanbod noodzaken, bij wijziging van doelgroepen of productomschrijvingen als gevolg van beleidswijzigingen, of bij demografische of beleidsmatige ontwikkelingen die leiden tot een aantoonbaar gewijzigde behoefte aan capaciteit. Aanbestedende dienst stelt de noodzaak schriftelijk vast en treedt vervolgens in overleg met de betrokken Opdrachtnemer(s) (Aanbestedingsleidraad § 1.7). De leidraad noemt daarnaast de herijking van de regiovisie, die naar verwachting per 1-1-2028 ingaat (§ 1.2).
250	1	Raamovereenkomst - Onvoldoende inzet	Artikel 1.6.1 op pagina 9 van de raamovereenkomst spreekt over ‘onvoldoende inzet’. Volgens de contractstandaarden dient dit begrip nader te worden ingevuld, zodat duidelijk is wat Partijen hieronder verstaan. In de huidige bepaling ontbreekt deze nadere concretisering. Onze vraag is dan ook of u het begrip ‘onvoldoende inzet’ in deze bepaling nader kunt specificeren, conform de bedoeling van de contractstandaarden.	Zie het antwoord op Ref. 77.
251	1	Productbeschrijving - Kenmerken van de ondersteuning	"Bij daginvulling gaat u uit van minimaal 16 uur per week. Wat als we dit niet altijd halen of er redenen zijn waarom dit niet lukt (bv. in het begin wat minder aantal uren)? En klopt het dat de wijze waarop dit wordt ingevuld, aan de aanbieder is?"	Voor KPI 3 wordt alleen gekeken naar Cliënten die minimaal 6 maanden in beschermd wonen verblijven, omdat in de eerste periode soms nog een passende daginvulling moet worden gevonden. Verschillende vormen van participatie mogen daarbij worden opgeteld (PvE hoofdstuk 9, KPI 3). De norm is dat 75% van deze Cliënten een structurele participatiegerichte daginvulling van minimaal 16 uur per week heeft. Door de norm op 75% te stellen wordt reeds rekening gehouden met het feit dat dit niet voor iedere Cliënt haalbaar zal zijn. De wijze waarop invulling wordt gegeven aan participatie is niet voorgeschreven, mits wordt voldaan aan de eisen uit de productomschrijving en KPI 3.
252	1	Productbeschrijving - In/Doorstroom	Is doorstroming van het product uitstroomgericht naar regulier of plus mogelijk? En zo ja voor welke situaties is dit dan van toepassing?	Ja, in uitzonderlijke situaties is dit mogelijk. Wanneer de ondersteuningsbehoefte verandert, kan de Toegang in overleg met Opdrachtnemer en Cliënt besluiten tot herziening naar een ander product, ook van Beschermd Verblijf Uitstroomgericht naar Regulier of Plus. Opdrachtnemer neemt contact op met de Toegang wanneer het toegekende product niet meer passend is.
253	1	Productbeschrijving - In/Doorstroom	Kunt u aangeven waarom u een termijn van 1 jaar hanteert voor de uitstroom van een client? En wat te doen als deze termijn niet gehaald wordt? Mogen we dit zien als richtlijn?	Het uitstroomgerichte product is bedoeld voor cliënten bij wie uitstroom naar een passende vervolgsituatie naar verwachting binnen maximaal één jaar mogelijk is. De termijn van één jaar is daarmee het uitgangspunt van het product. Indien gedurende het traject blijkt dat uitstroom binnen deze termijn niet haalbaar of passend is, vindt afstemming plaats met de Toegang over het

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				vervolg van het traject en de best passende ondersteuning.
254	1	Productbeschrijving - Beschikbaarheid	In de productbeschrijving staat het volgende: De aanbieder past het toezicht aan op de samenstelling en behoeften van de inwoners die op dat moment op de locatie . U geeft aan dat de nachtdienst een slaapdienst moet zijn. Echter op basis van onze ervaring en de eisen die vanuit de WLZ worden gesteld, is een waakdienst noodzakelijk. Vooral als het gaat om het aanleren van dag- nachtritme, structuur en onrust voorkomen volstaat niet een slaapdienst maar een waakdienst welke meer aansluit op de clienten. Wilt u aangeven hoe u dit ziet?	De productomschrijving van Beschermd Verblijf vraagt tussen 07.00 en 22.00 uur fysieke aanwezigheid en tussen 22.00 en 07.00 uur aanwezigheid op of binnen vijf minuten van de locatie. De nachtdienst wordt daarbij expliciet omschreven als slaapdienst; de medewerker of achterwacht moet adequaat kunnen reageren en zo nodig binnen 30 minuten ter plaatse kunnen zijn. De aanbieder moet het toezicht aanpassen aan de concrete samenstelling en behoeften van de bewoners. Bij de tariefberekening is rekening gehouden met een zekere mate van actieve inzet gedurende de slaapdienst, waarbij als uitgangspunt is gehanteerd dat circa één derde van de nachtelijke inzet bestaat uit actieve inzet.
255	1	Productbeschrijving - Kenmerken van de ondersteuning	In de productbeschrijving is het volgende aangegeven: Ook de wijze waarop het contact plaatsvindt (face-to-face, telefonisch, op afspraak, tijdens een inloop) is maatwerk. Face to face contact is niet iedere dag haalbaar bij clienten of er zijn redenen om juist geen contact te hebben in het kader van zelfstandigheid. Het is beter om de ruimte te hebben om het zo in te richten dat je aansluit op datgene wat de client nodig heeft (maatwerk). Kunt u zich hierin vinden?	Voor het product Beschermd verblijf ontwikkelgericht - regulier geldt minimaal één face-to-face contactmoment per dag. Het product Beschermd verblijf ontwikkelgericht - plus bouwt voort op het reguliere profiel; ook hiervoor geldt minimaal één face-to-face contactmoment per dag. Voor het product Beschermd verblijf uitstroomgericht geldt minimaal één contactmoment per dag, waarbij de wijze waarop dit contact plaatsvindt (face-to-face, telefonisch, op afspraak of tijdens een inloop) maatwerk is (Bijlage 3, Kenmerken van de ondersteuning).
256	1	Productbeschrijving - Groepsbegeleiding	In de productbeschrijving is aangegeven dat 24 uur aanwezigheid van één persoon voldoende is. Hoe verhoudt zich dit tot het aantal uren woonbegeleiding en wat wordt er verstaan onder woonbegeleiding? Is een indicatie voor begeleiding niet voldoende waardoor de aanbieder de vrijheid heeft om op clientniveau maatwerk te bieden voor begeleiding?	De productomschrijving maakt onderscheid tussen de beschikbaarheid van begeleiding en de inzet van begeleidingsuren. Tussen 7:00 en 22:00 uur is fysieke aanwezigheid op de locatie vereist en in de nacht is een slaapdienst aanwezig op of nabij de locatie (Bijlage 3, Beschikbaarheid). De genoemde uren voor individuele begeleiding en groepsbegeleiding geven invulling aan de begeleidingsintensiteit van het product. Binnen deze kaders biedt de aanbieder maatwerk, passend bij de ondersteuningsbehoefte van de individuele Cliënt. Woonbegeleiding richt zich op het dagelijks functioneren van de Cliënt in de directe leefomgeving en kan zowel individueel als groepsgericht worden vormgegeven (PvE, Definities).
257	1	Productbeschrijving - Begeleidingsuren per week	Bij de begeleidingsuren is bij zowel BW regulier als bij BW plus een aantal uren per week aangegeven. In hoeverre zijn deze uren leidend? En als we zorg op maat willen toepassen, is het dan mogelijk om hiervan op individueel niveau van af te wijken?	De in de productomschrijving opgenomen uren voor begeleiding geven de gemiddelde begeleidingsintensiteit weer voor de totale cliëntenpopulatie van de aanbieder binnen het betreffende product. Op individueel niveau biedt de aanbieder maatwerk. Daarbij kan de inzet per Cliënt afwijken, zolang de gemiddelde begeleidingsintensiteit van het product op populatieniveau behouden blijft.

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
258	1	Productbeschrijving - Eisen aan de professional	In de beschrijvingen wordt aangegeven dat een professional met min. HBO denk- en werkniveau de eindverantwoordelijkheid heeft over de (uitvoering van de) ondersteuningsplannen. Laat u het aan de organisatie over welke professional met welke opleiding mag worden ingezet zolang deze een opleiding heeft afgerond met een code die opgenomen is in de registerlijst?	Ja, binnen de gestelde eisen. Een professional met minimaal HBO denk- en werkniveau heeft de eindverantwoordelijkheid over de (uitvoering van de) ondersteuningsplannen. Woonbegeleiding wordt geboden door gediplomeerde professionals op minimaal MBO niveau 3 en persoonlijke begeleiding door gediplomeerde professionals op minimaal MBO niveau 4. Medewerkers beschikken over een relevante opleiding volgens bijlage 1 van de productomschrijvingen (Bijlage 3; PvE eis 3.1). Welke professional binnen deze kaders wordt ingezet, bepaalt de aanbieder.
259	1	Productbeschrijving - Eisen aan de professional	Bij de eisen is aangegeven dat minimaal 30% van het geheel aan begeleiding dat wordt geboden, wordt uitgevoerd door (minimaal) medewerkers met een HBO denk- en werkniveau. De invulling van deze 30% is niet verder uitgeschreven. Kunt u aangeven of deze 30% geldt voor een periode, per locatie of team of totale jaarproductie?	Zie het antwoord op Ref. 81.
260	1	Productbeschrijving - Overgang van producten	"De algehele doelstelling is dat clienten uitstromen naar zelfstandig wonen met indien nodig met ondersteuning vanuit de lokale Wmo. Dit uitgangspunt kunnen we alleen maar onderschrijven. Echter het roept wel een aantal vragen op, namelijk: 1. Klopt het dat je alleen kunt uitstromen vanuit het product uitstroomgericht? 2. Clienten met een hoge zorgintensiteit kunnen toch ook uitstromen met een hoge intensiteit van ambulante zorg? Bent u het hiermee eens? 3. Kunt u uitleggen hoe u het uitstroomperspectief ziet van het product regulier naar het product uitstroomgericht en hoe past binnen de meerjarenvisie? 4. Onze aanname van de productbeschrijvingen is dat alleen het product uitstroomgericht afschalingsmogelijkheden biedt. Klopt dit? Onze ervaring is dat een client die uitstroomt meer begeleiding nodig heeft?"	1. Nee. Uitstroom naar zelfstandig wonen is het doel van alle drie de producten. Regulier en plus zijn bedoeld voor Cliënten die op middellange termijn (binnen twee jaar) kunnen uitstromen, uitstroomgericht voor Cliënten die binnen maximaal een jaar kunnen uitstromen (Bijlage 3, Doel van de ondersteuning). 2.Ja. Cliënten kunnen uitstromen naar zelfstandig wonen met verschillende niveaus van ambulante ondersteuning. De benodigde ambulante ondersteuning wordt afgestemd op de ondersteuningsbehoefte van de Cliënt en vindt plaats via de lokale toegang (Bijlage 3; Bijlage 13, p. 10 en 11). 3. De toekenning kan worden aangepast van regulier naar uitstroomgericht wanneer een Cliënt voldoende stabiliseert en vorderingen maakt richting zelfstandig wonen. Opdrachtnemer signaleert dit tijdig richting de Toegang (Aanbestedingsleidraad § 1.3). Het uitstroomgerichte product is bedoeld voor Cliënten die naar verwachting binnen maximaal één jaar kunnen uitstromen naar zelfstandig wonen (Bijlage 3). 4. Nee. Binnen alle producten wordt gewerkt aan vergroting van de zelfstandigheid van de Cliënt. Bij regulier wordt toegewerkt naar het kunnen uitstellen van hulpvragen en zoveel mogelijk geplande ondersteuningsmomenten (Bijlage 3, Regulier). Bij uitstroomgericht worden daarnaast ook de begeleidingsmomenten in frequentie afgebouwd en steeds meer op initiatief van de Cliënt vormgegeven (Bijlage 3, Uitstroomgericht).
261	1	Productbeschrijving - Omschrijving inwoner	Wat wordt er bedoelt met het dagelijkse algemene levensverrichtingen (ADL) niet zelfstandig kunnen worden	Met deze passage wordt bedoeld dat de Cliënt ondersteuning nodig heeft bij dagelijkse algemene levensverrichtingen (ADL),

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			uitgevoerd en wat voor invloed heeft dit voor de indicaties die nodig zijn voor thuiszorg? Hoe ziet u dit?	zoals persoonlijke verzorging, eten en drinken, aankleden, opstaan en naar bed gaan, en hierin niet volledig zelfstandig functioneert. Woonbegeleiding richt zich onder meer op het ondersteunen, aanleren, oefenen en structureren van vaardigheden die nodig zijn voor het dagelijks functioneren (PvE, Definities; Bijlage 3). De passage betekent niet dat sprake moet zijn van een indicatie voor persoonlijke verzorging of verpleging. Indien dergelijke zorg nodig is, worden daarvoor de geëigende wettelijke kaders ingezet.
262	1	Inhoudelijke visie en RAG-normering (KPI 1)	In het Programma van Eisen (KPI 1) is de norm gesteld dat minimaal 75% van de afgesloten trajecten succesvol moet worden afgerond binnen een termijn van maximaal 2 jaar. Uit de praktijk van de afgelopen jaren blijkt dat het behalen van een duurzame uitstroom binnen 2 jaar voor een aanzienlijk deel van de inwoners met meervoudige/complexe problematiek niet haalbaar is zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit van het herstelproces. In de toelichting bij KPI 1 geeft de aanbestedende dienst aan dat de termijn van 2 jaar geldt als streeftermijn, dat rekening wordt gehouden met de complexiteit van de doelgroep en dat een succesvolle afronding na 2 jaar niet als negatief wordt aangemerkt. Tegelijkertijd vermeldt de RAG-normering dat een score van minder dan 70% als 'Rood' wordt aangemerkt. 1. Kan de aanbestedende dienst toelichten welke inhoudelijke visie verandering in sturing ten grondslag ligt aan de verwachting dat 75% van de inwoners binnen 2 jaar kan uitstromen? 2. Hoe verhoudt de harde RAG-normering (Rood <70%) zich tot de praktijk waarin herstel, stabilisatie en duurzame uitstroom vaak meer tijd vragen? 3. Verwacht de aanbestedende dienst dat de focus van de begeleiding wordt verlegd naar specifieke (hoofd)doelen om deze kortere trajectduur te realiseren, en zo ja, welke doelen zijn dit?	1. De onderbouwing van de norm is niet in de aanbestedingsdocumenten opgenomen. 2. De trajectduur van maximaal 2 jaar geldt als streeftermijn. Door de norm op 75% te stellen wordt reeds rekening gehouden met het feit dat uitstroom binnen 2 jaar niet voor iedere Cliënt haalbaar of passend is. De RAG-score wordt altijd bezien in samenhang met de oorzaken van termijnoverschrijdingen en de aard en complexiteit van de doelgroep (PvE hoofdstuk 9, KPI 1). 3. Nee. De ondersteuning blijft gericht op de doelen zoals opgenomen in het ondersteuningsplan, binnen de kaders van het doel van de ondersteuning zoals beschreven in de productomschrijvingen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat gedurende het traject gericht wordt gewerkt aan herstel, zelfredzaamheid, participatie en een passende vervolgsituatie. De aanbestedingsdocumenten schrijven geen specifieke hoofd- of subdoelen voor om de trajectduur te verkorten.
263	1	Rangordesystematiek, toewijzing en borging KPI-uitzonderingen	In de aanbestedingsleidraad is opgenomen dat de vastgestelde rangorde geldt voor de gehele looptijd van de raamovereenkomst. Daarnaast wordt bij de toewijzing van cliënten gewerkt met stuurcijfers en KPI’s, waaronder de norm voor uitstroom binnen 2 jaar (KPI 1). In de dagelijkse praktijk ontvangen zorgaanbieders geregeld instroomverzoeken van de gemeentelijke Toegang waarbij vooraf al vaststaat dat de ondersteuningsbehoefte van de inwoner de normtermijn van 2 jaar zal overschrijden. Aanbieders	1. Nee. De rangorde geldt voor de gehele looptijd van de Raamovereenkomst (Aanbestedingsleidraad § 1.6). Bij plaatsing wordt steeds beoordeeld welke gecontracteerde aanbieder passend is gelet op de ondersteuningsbehoefte van de cliënt. 2. Cliënten hebben keuzevrijheid binnen de gecontracteerde aanbieders, passend bij de indicatie, en de Toegang geeft een zwaarwegend advies. De rangorde is het uitgangspunt wanneer de voorkeurspartij geen capaciteit heeft of er geen specifieke cliëntkenmerken zijn. Bij specifieke cliëntkenmerken of

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			willen deze complexe zorgvragen uiteraard oppakken, maar vrezen geconfronteerd te worden met negatieve RAG-scores, verantwoordingslasten of mogelijke sancties doordat deze casussen de gemiddelde KPI-score drukken. Daarnaast bestaat er onduidelijkheid over de verhouding tussen de strikte volgtijdelijkheid van de rangorde en het recht op maatwerk en de best passende zorg voor de inwoner. Hierover hebben wij de volgende vragen: 1. Is de aanbestedende dienst bereid om de rangordesystematiek periodiek (bijvoorbeeld jaarlijks) te herzien of over te stappen op een toewijzingssystematiek gebaseerd op de best passende zorg/cliëntmatch, om te voorkomen dat cliënten worden toegewezen op basis van een historische of theoretische score? 2. Biedt de voorgestelde rangordesystematiek het team Toegang de beleids- en afwegingsruimte om gemotiveerd af te wijken van de vaste rangorde wanneer naar het oordeel van de Toegang (of op basis van de specifieke zorgbehoefte en voorkeur van de inwoner) een specifieke aanbieder die lager op de rangorde staat als het meest passend wordt beoordeeld? 3. Hoe borgt de aanbestedende dienst dat trajecten met een vooraf voorziene langere herstelduur (geïndiceerd door de Toegang) niet mee worden genomen in de KPI 1-berekening, zodat aanbieders voor het accepteren van deze complexe casuïstiek niet nadelig worden beoordeeld of gesanctioneerd? 4. Op welke wijze en via welke criteria kan een aanbieder bij de toewijzing of tijdens de tussentijdse evaluatie formeel vastleggen dat een traject gemotiveerd afwijkt van de 2-jaarsnorm? 5. Biedt de contractuele acceptatieplicht voor zorgaanbieders de ruimte om een toegewezen cliënt gemotiveerd te weigeren wanneer de specifieke zorg- of begeleidingsbehoefte van de inwoner buiten het vastgestelde zorgprofiel, de doelgroepfocus (bijv. specifieke leeftijdsgroep, grondslag of problematiek) of de organisatorische mogelijkheden van de aanbieder valt? 6. Hoe borgt de aanbestedende dienst dat een aanbieder de acceptatieplicht niet schendt wanneer een plaatsing aantoonbaar een onverantwoord risico vormt voor de veiligheid, leefbaarheid of het herstelklimaat van de toegewezen cliënt en/of overige bewoners op een locatie?	ondersteuningsbehoeften kan hiervan worden afgeweken. 3. Voor de meting worden alle afgesloten trajecten meegenomen. De KPI kent geen uitzondering voor cliënten bij wie uitstroom binnen 2 jaar niet realistisch of passend is. Door de norm op 75% te stellen wordt reeds rekening gehouden met het feit dat uitstroom binnen 2 jaar niet voor iedere cliënt haalbaar of passend is. Bij de duiding van de resultaten wordt rekening gehouden met de aard en complexiteit van de doelgroep (PvE hoofdstuk 9, KPI 1). 4. De aanbestedingsdocumenten bevatten geen afzonderlijke registratie- of uitzonderingsprocedure voor trajecten die naar verwachting langer dan 2 jaar duren. Indien de norm niet wordt behaald, wordt hierover het gesprek gevoerd en wordt gekeken naar de achterliggende oorzaken. Bij de duiding van de resultaten wordt rekening gehouden met de aard en complexiteit van de doelgroep (PvE hoofdstuk 9, KPI 1).
264	1	3. Bevoegdheid Team	Kan de aanbestedende dienst in de raamovereenkomst of het	Nee. De aanbestedingsdocumenten voorzien niet in de

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		Toegang en verhouding tot Acceptatieplicht	Programma van Eisen opnemen dat het team Toegang de bevoegdheid heeft om bij de indicatiestelling/toewijzing expliciet af te wijken van de 2-jaarsnorm, waarbij deze trajecten formeel worden uitgezonderd van de KPI 1-meting van de aanbieder? Zo nee, hoe verhoudt de contractuele acceptatieplicht voor aanbieders zich tot het moeten accepteren van complexe casuïstiek waarvan vooraf vaststaat dat deze de normtermijn van 2 jaar zal overschrijden, met het risico op een negatieve RAG-beoordeling of sancties tot gevolg?	mogelijkheid om trajecten vooraf uit te zonderen van de KPI 1-meting. (zie ook antwoord Ref. 263) Indien een Opdrachtnemer de norm niet behaalt, wordt hierover het gesprek gevoerd en wordt gekeken naar de achterliggende oorzaken. Bij de duiding van de resultaten wordt rekening gehouden met de aard en complexiteit van de doelgroep en met de oorzaken van eventuele termijnoverschrijdingen (PvE hoofdstuk 9, KPI 1).
265	1	Overgangsrecht en zittende cliënten	Op welke wijze wordt omgegaan met lopende trajecten (zittende cliënten) die voorafgaand aan de ingangsdatum van deze nieuwe raamovereenkomst zijn gestart en doorlopen onder de nieuwe overeenkomst? Tellen deze reeds lopende trajecten mee in de KPI 1-berekening (norm van ≥75% uitstroom binnen 2 jaar) van de aanbieder? Zo ja, hoe borgt de aanbestedende dienst dat trajecten waarvan bij de start al bekend was dat dit een langer hersteltraject betreft, niet nadelig doorwerken in de KPI-score en RAG-beoordeling onder het nieuwe contract?	Bestaande Cliënten die op 1 januari 2028 verblijven bij een gecontracteerde aanbieder en van wie de indicatie na 1 januari 2028 afloopt, vallen na afloop van hun indicatie onder de nieuwe afspraken (Aanbestedingsleidraad § 1.10). Opdrachtgever onderzoekt nog op welke wijze lopende trajecten worden betrokken bij de meting van KPI 1.
266	1	Wijzigingen in gecontracteerde capaciteit (uitbreiding en krimp/Wlz-doorstroom)	In Bijlage 6 (Capaciteits- en locatieopgave) leggen aanbieders het actuele aantal aangeboden cliëntplaatsen en locaties vast. Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst kan de beschikbare capaciteit veranderen, bijvoorbeeld door uitbreiding met nieuwe woonlocaties óf door een daling in het aantal beschikbare Wmo-plekken wanneer inwoners doorstromen ('omklappen') naar een Wlz-indicatie op de bestaande locatie. 1. Op welke wijze en onder welke voorwaarden kunnen gecontracteerde aanbieders gedurende de looptijd van de overeenkomst een verzoek indienen tot uitbreiding van het aantal gecontracteerde plekken en/of locaties? 2. Hanteert de aanbestedende dienst hiervoor een vaste procedure of een jaarlijks evaluatiemoment, en hoe snel kan een goedgekeurde uitbreiding formeel worden toegevoegd aan het contract? 3. Hoe gaat de aanbestedende dienst om met een situatie waarin het aantal gecontracteerde Wmo-plekken van een aanbieder afneemt doordat bijvoorbeeld cliënten intramuraal doorstromen naar de Wlz (omklappen), waardoor het oorspronkelijk opgegeven aantal Wmo-plaatsen niet meer volledig geleverd kan worden of dat een (gehuurde) locatie niet meer beschikbaar is?	1. en 2. Opdrachtgever kan de omvang van de capaciteit aanpassen op grond van de herzieningsclausule (Aanbestedingsleidraad § 1.7; zie Ref. 106). Een procedure waarmee een Opdrachtnemer zelf uitbreiding aanvraagt, is in de leidraad niet opgenomen. 3.De opgegeven capaciteit is bindend voor de gehele looptijd van de Raamovereenkomst (§ 1.3). Indien omstandigheden ontstaan waardoor de aangeboden capaciteit niet langer kan worden gerealiseerd, wordt verwacht dat Opdrachtnemer hierover tijdig in overleg treedt met Opdrachtgever. Beschermd Wonen op grond van de Wlz valt niet onder deze opdracht (§ 1.3).
267	1	Financiële kaderering en normering operationeel	In de financiële voorwaarden is een richtlijn/grens opgenomen voor het maximale operationele resultaat (EBIT van maximaal	Opdrachtgever erkent het belang van een positief bedrijfsresultaat. Een winst van meer dan 8% geldt als excessief

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		resultaat (EBIT)	8%) op Wmo-omzet, waarbij een hoger resultaat nader moet worden verantwoord. Een jaarlijkse begrenzing op 8% kan er in de praktijk toe leiden dat efficiënt werkende zorgaanbieders worden belemmerd in het opbouwen van noodzakelijke financiële continuïteitsbuffers, of dat er een ongewenste prikkel ontstaat om op korte termijn kosten te maken om onder de norm te blijven. 1. Is de aanbestedende dienst bereid om bij het toetsen van de 8%-norm uit te gaan van een gemiddeld resultaat over de gehele contractduur (meerjarig) in plaats van een harde jaarlijkse toets, zodat aanbieders in staat worden gesteld om in gunstige jaren reserves op te bouwen voor minder gunstige jaren? 2. Is de aanbestedende dienst bereid om een uitzondering op te nemen op de verantwoordingsplicht/normering voor rechtspersonen en entiteiten waarbij statutair is vastgelegd dat er geen winstuitkering aan aandeelhouders of eigenaren mag plaatsvinden en het positieve resultaat volledig behouden blijft voor en herinvesteerd wordt in de maatschappelijke doelstelling van de zorgorganisatie?	en wordt niet geaccepteerd zonder opgaaf van valide redenen; in dat geval geeft de aanbieder volledige openheid van zaken (PvE eis 8.6). De eis bevat geen meerjarige toets en geen uitzondering voor organisaties zonder winstuitkering.
268	1	Vraag over referentieaanvragen en het contactverbod	In de aanbestedingsleidraad is een strikt contactverbod opgenomen. Tevens wordt gevraagd om referentieverklaringen aan te leveren. Hoe dient een inschrijver te handelen indien de gewenste referentieopdracht is uitgevoerd voor (een van de gemeenten binnen) de aanbestedende dienst zelf, en via welk formeel kanaal kan deze referentie worden aangevraagd en ondertekend zonder het contactverbod te schenden?	Het contactverbod uit § 2.1 ziet op contacten over deze aanbesteding. Het opvragen van een referentieverklaring voor een reeds uitgevoerde opdracht wordt hierdoor niet beperkt. Indien een Inschrijver een referentieverklaring nodig heeft van de Regio Midden-IJssel of één van de deelnemende gemeenten, kan deze via de reguliere contactlijnen worden aangevraagd.
269	1	Bijlage 6 Capaciteitsopgave BW	Op basis van welke criteria vindt cliënttoewijzing plaats? Wordt daarbij uitsluitend gekeken naar beschikbare capaciteit of ook naar factoren zoals expertise, doelgroep, zorgzwaarte, woonomgeving en begeleidingsbehoefte? Hoe wordt omgegaan met situaties waarin een plaats tijdelijk niet beschikbaar kan worden gesteld vanwege groepsdynamiek, veiligheidsaspecten of de samenstelling van de bestaande cliëntgroep? binnen ons ouderinitiatief de Wira hebben we 1 BW plek. Het bestuur van het ouderinitiatief heeft inspraak in de te plaatsen cliënten. Blijft deze invloed bestaan binnen deze aanbesteding? Kan opdrachtgever nader toelichten hoe het risico van leegstand wordt verdeeld tussen opdrachtgever en opdrachtnemer? Meer	- Bij Nadere Opdrachten heeft de Cliënt keuzevrijheid binnen de gecontracteerde aanbieders, passend bij de indicatie. De Toegang geeft een zwaarwegend advies en de rangorde is het uitgangspunt als er geen voorkeur of specifieke cliënteis is. Heeft een Cliënt specifieke eisen, dan wordt hij geplaatst bij een Opdrachtnemer die daaraan kan voldoen (Aanbestedingsleidraad § 1.6). - Een aanbieder kan gemotiveerd aangeven dat een plaatsing niet passend is wanneer de benodigde ondersteuning, expertise of randvoorwaarden voor een veilige plaatsing ontbreken. Opdrachtgever beoordeelt de onderbouwing en beslist. - De aanbestedingsdocumenten bevatten geen specifieke afspraken over inspraak van een ouderinitiatief bij plaatsingen. Indien ondersteuning in natura wordt geleverd binnen deze aanbesteding, gelden de afspraken uit de Raamovereenkomst over toegang en plaatsing onverkort. - Er is geen afnamegarantie (§ 1.5); zie voor leegstand het

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			specifiek: welke verwachtingen mogen aanbieders ontlenen aan de afgegeven capaciteitsbehoefte en hoe wordt omgegaan met situaties waarin de feitelijke instroom substantieel achterblijft bij de opgegeven capaciteit?	antwoord op Ref. 94, vraag 1 en 2.
270	1	Bijlage 8 Algemene inkoopvoorwaarden (deel 1/3)	kan de opdrachtgever bevestigen dat werkzaamheden die worden uitgevoerd door een combinatiepartner binnen een rechtsgeldige combinatieinschrijving niet wordt beschouwd als uitbesteding. Kan opdrachtgever verduidelijken welke aansprakelijkheidsrisico's naar zijn oordeel voor rekening van de opdrachtnemer blijven indien sprake is van zorgverlening waarop tevens sector specifieke wetgeving van toepassing is. Kan opdrachtgever bevestigen dat bestaande informatiebeveiligingssystemen binnen de gehandicaptenzorg zoals NEN7510-gecertificeerde omgevingen als gelijkwaardig worden beschouwd? Kan opdrachtgever verduidelijken of deze termijn geld vanaf het moment van het incident of vanaf het moment waarop redelijkerwijs sprake is van een vermoeden van datalek (art 7a4) Artikel 4A geeft opdrachtgever ruime mogelijkheden om audits en controles uit te voeren. Kan opdrachtgever verduidelijken hoe wordt gewaarborgd dat een dergelijke controle de continuïteit van zorgverlening, privacy van cliënten en beroepsgeheim van zorgprofessionals niet belemmert? [BIJLAGE 8...n Diensten | PDF]	1. Een combinatie neemt als één Inschrijver deel en is als geheel Opdrachtnemer; alle deelnemers zijn hoofdelijk aansprakelijk (Aanbestedingsleidraad, begrip Samenwerkingsverband; § 2.15). Werkzaamheden van een deelnemer aan de combinatie zijn daarom geen uitbesteding aan een derde. 2. De aansprakelijkheid is geregeld in artikel 14 van de Algemene Inkoopvoorwaarden. Bij strijdigheid prevaleren de bepalingen uit de Raamovereenkomst (Aanbestedingsleidraad § 4.1 en § 4.3). 3. De beveiliging van persoonsgegevens vindt plaats volgens de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) of een vergelijkbare norm (AIV art. 7A.2). De NEN 7510 wordt als vergelijkbare norm aangemerkt. 4. De meldplicht geldt voor (beveiligings)incidenten en ook voor ieder vermoeden van verlies of onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens, en moet binnen 24 uur worden nagekomen (AIV art. 7A.4). De termijn gaat daarmee lopen op het moment dat er een vermoeden is. 5. Artikel 4A gaat over anti-corruptie. Een controle door een onafhankelijke deskundige derde vindt alleen plaats bij gerede twijfel over de nakoming of bij een ander gerechtvaardigd belang, zoals een wettelijke plicht of een instructie van een toezichthouder. Aanbestedende dienst staat ervoor in dat deze derde de door Opdrachtnemer gehanteerde voorschriften opvolgt (AIV art. 4A.3 t/m 4A.6).
270	1	Bijlage 8 Algemene inkoopvoorwaarden (deel 2/3)	Kan opdrachtgever bevestigen dat inzage in cliëntinformatie uitsluitend plaatsvindt voor zover dit noodzakelijk, proportioneel en rechtmatig is en binnen de toepasselijke privacywetgeving en zorgspecifieke geheimhoudingsregels? [BIJLAGE 8...n Diensten | PDF] Artikel 23.2 geeft opdrachtgever de mogelijkheid vervanging van personeel te verlangen. Kan opdrachtgever verduidelijken onder welke omstandigheden hiervan gebruik zal worden gemaakt en welke objectieve criteria daarbij worden gehanteerd? [BIJLAGE 8...n Diensten | PDF] Artikel 23.7 biedt de mogelijkheid om een VOG te verlangen. Kan opdrachtgever bevestigen dat een reeds geldige VOG, verstrekt in het kader van de reguliere wettelijke verplichtingen binnen de zorgsector, voldoet aan deze eis? [BIJLAGE 8...n	1. Ja dat kunnen wij bevestigen. 2. Opdrachtgever kan vervanging verlangen als blijkt dat een medewerker niet functioneert in het belang van de goede uitvoering van de Overeenkomst en/of wegens omstandigheden zijn werkzaamheden niet kan voortzetten (AIV art. 23.2). Nadere criteria zijn niet vastgesteld. 3. Ja dat kunnen wij bevestigen. 4. en 5. Nadere Overeenkomsten die tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst zijn gesloten, kunnen doorlopen na het einde van de Raamovereenkomst indien en zolang dit van belang is voor de continuïteit van de uitvoering (Aanbestedingsleidraad § 1.6). Voor de warme overdracht bij contracteinde: zie het antwoord op Ref. 95, vraag 22..

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			Diensten | PDF] Artikel 24 geeft opdrachtgever de mogelijkheid tot opzegging. Kan opdrachtgever toelichten op welke wijze bij toepassing van dit artikel rekening wordt gehouden met de continuïteit van ondersteuning aan cliënten die afhankelijk zijn van beschermd wonen? [BIJLAGE 8...n Diensten | PDF] Kan opdrachtgever bevestigen dat in geval van beëindiging of ontbinding van de overeenkomst een redelijke implementatie- en overdrachtsperiode wordt gehanteerd teneinde de continuïteit van zorg voor cliënten te waarborgen? [BIJLAGE 8...n Diensten | PDF]	
270	1	Bijlage 8 Algemene inkoopvoorwaarden (deel 3/3)	Kunnen cliënten die deelnemen aan participatie-, ontwikkel-, leerwerk- of werkervaringsactiviteiten bij opdrachtnemer meetellen voor de invulling van de Social Return-verplichting, mits zij behoren tot de in het bouwblokkenmodel genoemde doelgroepen? Kunnen medewerkers die reeds vóór ingangsdatum van de overeenkomst werkzaam zijn bij één van de combinatiepartners en aantoonbaar behoren tot een SROI-doelgroep worden betrokken bij de invulling van de Social Return-verplichting, of komen uitsluitend nieuwe plaatsingen gedurende de contractperiode in aanmerking? Kan opdrachtgever bevestigen of bestaande BBL- en praktijkleerplaatsen binnen de organisaties meetellen voor de invulling van de Social Return-verplichting, of dat uitsluitend nieuw gecreëerde leerwerkplaatsen in aanmerking komen? Kan opdrachtgever nader specificeren welke bewijsstukken en/of verklaringen als voldoende worden beschouwd om aan te tonen dat een medewerker, leerling of deelnemer behoort tot één van de doelgroepen binnen het SROI-beleid? Kan opdrachtgever toelichten op welke wijze de sanctieregeling wordt toegepast indien opdrachtnemer aantoonbaar substantiële inspanningen heeft verricht om aan de Social Return-verplichting te voldoen, maar volledige realisatie door omstandigheden buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer niet mogelijk blijkt?	1. Als SROI-activiteit telt alles wat Opdrachtnemer doet om mensen uit de doelgroepen verder te helpen op, of richting, de arbeidsmarkt, waaronder (meeloop)stages, werkervaringsplekken en opleidingsmogelijkheden. Een kandidaat telt alleen mee als hij behoort tot de doelgroep van Social Return volgens het bouwblokkenmodel (Bijlage 10, paragraaf 3 en 4). 2. en 3. In overleg met de adviseur Social Return. 4. Opdrachtnemer toont aan dat de medewerker onder één van de doelgroepen valt, bijvoorbeeld met een doelgroepenverklaring of een bewijs van toekenning van een uitkering in combinatie met een loonstrook of arbeidsovereenkomst (paragraaf 5). 5. Bij het niet voldoen aan de verplichting binnen de contractperiode is een boete verschuldigd van anderhalf maal het niet ingevulde bedrag (paragraaf 6). Een regeling voor omstandigheden buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer is niet opgenomen. De invulling vindt altijd plaats in overleg met de adviseur Social Return (paragraaf 2).
271	1	Bijlage 8 Algemene Voorwaarden	Op welke wijze monitort opdrachtgever gedurende de contractperiode de voortgang van de Social Return-verplichting	1. Gemeente Deventer gebruikt het registratiesysteem WIZZR. Opdrachtnemer voert de uren en bedragen in, uiterlijk zes weken

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			en welke mogelijkheden bestaan voor opdrachtnemers om eventuele achterstanden gedurende de looptijd te herstellen? Kan opdrachtgever bevestigen dat activiteiten gericht op participatie, ontwikkeling, maatschappelijke inclusie en arbeidsmatige dagbesteding van personen uit de SROI-doelgroep, die plaatsvinden binnen de context van de gehandicaptenzorg, kunnen worden ingezet als invulling van de Social Return-verplichting voor zover deze passen binnen het bouwblokkenmodel?	na de betreffende verloningsperiode, en kan de realisatie ten opzichte van de verplichting zelf volgen. Constateert Opdrachtgever afwijkingen, dan neemt hij contact op met Opdrachtnemer. De verplichting moet binnen de contractperiode worden gerealiseerd (Bijlage 10, paragraaf 1, 5 en 6). 2. Maatschappelijke activiteiten tellen mee mits de activiteit een relatie heeft met groei, kennis en ontwikkeling, het verkleinen van de afstand tot de arbeidsmarkt en/of onderwijs (paragraaf 4, voetnoot 5). De invulling vindt altijd plaats in overleg met de adviseur Social Return (paragraaf 2).
272	1	Bijlage 11 Wachtkamerovereenkomst	Waarom wordt van de aanbieders verlangt dat zij 2 jaar beschikbaar blijven terwijl de gemeente zich uitdrukkelijk het recht voorbehoud om alsnog opnieuw aan te besteden? Verwacht de gemeente dat aanbieders gedurende de wachtkamerperiode capaciteit beschikbaar houden? Welke concrete verplichtingen en risico's rusten gedurende de 2-jarige wachtkamerperiode op de aanbieder, terwijl daar geen omzetgarantie, afnameverplichting of vergoeding tegenover staat? Kun je als zorgaanbieder ook bedanken voor de wachtkamerovereenkomst?	Per perceel wordt een Wachtkamerovereenkomst gesloten met de Inschrijvers die als eerste en tweede eindigen in de rangorde nadat de benodigde capaciteit of het minimale aantal te contracteren aanbieders is behaald. Zij staan in reserve. Dit is juist bedoeld om te voorkomen dat vroegtijdig opnieuw aanbesteed hoeft te worden. Er hoeft geen capaciteit beschikbaar gehouden te worden. Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met de inhoud van de concept Wachtkamerovereenkomst, voor het geval hij op basis van de rangorde voor deze positie in aanmerking komt (§ 4.2).
273	1	Bijlage 13 Uitstroomafspraken	1 Het weigeren van een woning kan gevolgen hebben voor de indicatie/ Welke gevolgen kan het hebben? 2 Wie bepaalt uieindelijk dat een client uitstroomgereed is bij verschil van inzicht tussen aanbieder, client en toegang? 3 Wat als er geen woning beschikbaar is? 4 Als er uitstroom plaatsvindt naar ambulante begeleiding van de andere organisatie binnen de combinatie, hebben we het dan over een succesvolle uitstroom? 5 Worden de uitstroomresultaten gemeten op niveau van de combinatie of per individuele aanbieder? 6 Binnen de VG zien we vaak een beperkte ontwikkelingsmogelijkheid ivm de verstandelijke beperking. Hoeveel ruimte is er om na 2 jaar te verlengen? 7 In hoeverre is de gemeente verantwoordelijk voor het aanvragen van een WLZ indicatie wanneer langer durende ondersteuning nodig blijkt. 8 In hoeverre heeft de gemeente inspanningsverplichting bij het	1.Wil een inwoner zich niet inschrijven bij een woningcorporatie of weigert hij passende woonruimte, dan kan dit gevolgen hebben voor de indicatie Beschermd Wonen. Opdrachtnemer bespreekt dit met de consulent van de regionale toegang (Bijlage 13, p. 7). De gevolgen zijn afhankelijk van de individuele situatie en worden door de Toegang beoordeeld. 2. Het afsluiten van een traject is maatwerk. Belangrijke criteria zijn het behalen van de gestelde doelen, of de Cliënt zijn hulpvraag kan uitstellen, of er noodzaak is voor ongeplande zorg en of er noodzaak is voor 24/7 nabijheid. De voortgang wordt gevolgd in evaluatiemomenten met de inwoner, de BW-begeleider en de regionale toegang (Bijlage 13, p. 10 en 13). Bij verschil van inzicht vindt hierover overleg plaats tussen de betrokken partijen. De Toegang neemt uiteindelijk het besluit over de inzet en voortzetting van de maatwerkvoorziening. 3. Gemeenten maken afspraken met woningcorporaties over het met voorrang beschikbaar stellen van woonruimte voor mensen die uitstromen uit Beschermd Wonen (Bijlage 13, p. 6). Indien niet direct passende woonruimte beschikbaar is, wordt per situatie beoordeeld welke vervolgstappen passend zijn. 4. Een traject geldt als succesvol afgerond wanneer het wordt

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			aanvragen van een WLZ indicatie?	beëindigd doordat de beoogde resultaten zijn behaald of wanneer in gezamenlijkheid wordt vastgesteld dat het traject zijn doel heeft bereikt. Het enkele feit dat een Cliënt uitstroomt naar ambulante begeleiding, al dan niet geleverd door een andere organisatie binnen dezelfde combinatie, betekent niet automatisch dat sprake is van een succesvolle afronding van het traject. 5. Een combinatie neemt als één Inschrijver deel en is als geheel Opdrachtnemer (Aanbestedingsleidraad § 2.15). KPI's worden daarom beoordeeld op het niveau van de Opdrachtnemer. 6. In uitzonderingssituaties kan in overleg met de Toegang van de termijn van twee jaar worden afgeweken (Aanbestedingsleidraad § 1.3). 7. en 8. Komt een Cliënt in aanmerking voor een voorliggende voorziening zoals de Wlz, dan begeleidt Opdrachtnemer de Cliënt actief bij het aanvragen daarvan (zie het antwoord op Ref. 70). De Toegang en Opdrachtnemer werken hierbij samen vanuit hun eigen rol en verantwoordelijkheid.
274	1	Aanbestedingsleidraaid Pagina 12	Op pagina 12 staat: 'Het verblijf in Beschermd Wonen is tijdelijk. Het uitgangspunt is dat cliënten na maximaal twee jaar kunnen uitstromen naar zelfstandig wonen, eventueel met ambulante begeleiding. In uitzonderingssituaties kan in overleg met de Toegang van deze termijn worden afgeweken.' In de praktijk blijkt dat uitstroom binnen twee jaar vaak een opgave is, met name door de woningkrapte of het herstelpad van de bewoner. Hoe gaat de Opdrachtgever hiermee om? Graag zien wij de periode van maximaal 2 jaar aangepast. Is Opdrachtgever bereidt dit te verruimen?	Uitgangspunt is dat Cliënten na maximaal twee jaar kunnen uitstromen naar zelfstandig wonen, eventueel met ambulante begeleiding. In uitzonderingssituaties kan in overleg met de Toegang van deze termijn worden afgeweken (Aanbestedingsleidraad § 1.3). De trajectduur van maximaal twee jaar geldt als streeftermijn. De aanbestedingsdocumenten voorzien niet in een verruiming van deze termijn.
275	1	Aanbestedingsleidraaid Pagina 14, 15	Hier staat dat het gaat om oa inwoners met een verstandelijke beperking. Wij hebben als inclusiecriterium een IQ >70. Hoe verhoudt zich dit tot de acceptatieplicht? Kunnen we dit criterium blijven hanteren?	De doelgroep van perceel 1 omvat ook inwoners met een verstandelijke beperking (Aanbestedingsleidraad § 1.4), en de Cliënt is gedefinieerd als een volwassen inwoner met psychische of psychosociale problematiek, al dan niet in combinatie met onder meer een licht verstandelijke beperking (Begripsbepalingen). Van iedere Inschrijver wordt verwacht dat hij het volledige productenpalet van het perceel kan leveren. Een aanbieder kan uitsluitend gemotiveerd aangeven dat een individuele plaatsing niet passend is wanneer de benodigde ondersteuning, expertise of randvoorwaarden voor een veilige plaatsing ontbreken (§ 1.4). Een algemeen inclusiecriterium op basis van IQ sluit daarom niet aan bij de aanbestedingsdocumenten.
276	1	Aanbestedingsleidraaid Pagina 18, 1.8	Waar hangt een mogelijke verlenging van de raamovereenkomst van af?	De verlenging is een eenzijdige optie van Opdrachtgever van twee keer twee jaar. Bij de eerste verlenging (per 31 december 2031) bepaalt elke gemeente afzonderlijk of zij verlengt; bij de

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				tweede verlenging (per 31 december 2033) is een afzonderlijk besluit per gemeente om niet te verlengen niet mogelijk. Opdrachtgever deelt een verlenging uiterlijk zes maanden voor de einddatum schriftelijk mee (Aanbestedingsleidraad § 1.8). De aanbestedingsdocumenten bevatten geen nadere criteria voor het verlengingsbesluit.
277	1	Aanbestedingsleidraaid Pagina 17, 1.6	Op pagina 17, 1.6 staat: Opdrachtgever is zich ervan bewust dat hiermee een overcapaciteit gecontracteerd wordt. Hoe wordt er omgegaan met leegstand bij overcapaciteit?	Er is geen afnamegarantie (§ 1.5) en geen sprake van beschikbaarheidsfinanciering. De opgegeven capaciteit hoeft daarom niet doorlopend uit lege plaatsen te bestaan. De aanbieder blijft verantwoordelijk voor het kunnen realiseren van de opgegeven capaciteit gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Zie voor leegstand tevens het antwoord op Ref. 94, vraag 1 en 2.
278	1	Aanbestedingsleidraaid Pagina 19, 1.10	In de overgangsregeling staat niet iets opgenomen over de afbouw van het beschut wonen. Wat is het beeld van de Opdrachtgever ten aanzien van het tijdspad de afbouw en de overgangsperiode?	Het product Beschut Wonen vervalt (Aanbestedingsleidraad § 1.2, doelstelling 5). Voor cliënten die op de ingangsdatum van de overeenkomst gebruikmaken van een bestaand product geldt de overgangsregeling. De nadere uitwerking van de overgang naar de nieuwe productstructuur maakt onderdeel uit van de implementatiefase en vindt plaats in afstemming met de Toegang.
279	1	Aanbestedingsleidraaid Pagina 19, 1.10	In de overgangsregeling staat niet iets opgenomen over de omzetting van de huidige producten naar de nieuwe producten. Hoe gaat dit er uit zien? Bijvoorbeeld: wordt iedereen voor 1 januari 2028 geherindiceerd of op het moment dat de huidige indicatie afloopt of op andere wijze?	Cliënten die vanaf 1 januari 2028 nieuw instromen, vallen direct onder de nieuwe afspraken. Bestaande Cliënten bij een gecontracteerde aanbieder van wie de indicatie na 1 januari 2028 afloopt, vallen na afloop van hun indicatie onder de nieuwe afspraken (Aanbestedingsleidraad § 1.10). De wijze waarop de huidige producten worden omgezet naar de nieuwe productstructuur wordt nader uitgewerkt in de implementatiefase.
280	1	Aanbestedingsleidraaid Pagina 19, 1.10	Bestaande cliënten die op 1 januari 2028 verblijven bij een gecontracteerde aanbieder en waarvan de indicatie na 1 januari 2028 afloopt, vallen na afloop van hun indicatie direct onder de nieuwe afspraken. Bestaande cliënten bij een niet-gecontracteerde aanbieder met een lopende indicatie die doorloopt na 1 januari 2028 worden zo snel mogelijk maar in ieder geval gedurende een overgangsperiode van maximaal twaalf (12) maanden begeleid naar een gecontracteerde aanbieder. De gemeente coördineert dit proces via het regionaal toegangsteam". Welke impact heeft dit op een gecontracteerde aanbieder en wat wordt hierin verwacht van de gecontracteerde aanbieder?	Voor Cliënten die overstappen van een niet-gecontracteerde aanbieder vindt een warme overdracht plaats: de huidige aanbieder en de nieuwe gecontracteerde aanbieder stemmen de overdracht inhoudelijk op elkaar af, zodat de continuïteit van de ondersteuning gewaarborgd blijft. De gemeente coördineert dit proces via het regionaal toegangsteam (Aanbestedingsleidraad § 1.10). Van gecontracteerde aanbieders wordt verwacht dat zij zich inspannen om voor deze Cliënten een passend aanbod beschikbaar te stellen.
281	1	Aanbestedingsleidraaid Pagina 22 2.3	De planning is krap, met name tussen de nota van inlichtingen 2 en moment van inschrijving. Kan opdrachtgever bevestigen dat	Tussen de verzending van de Nota van Inlichtingen 2 (maandag 7 december 2026) en de uiterste inleverdatum (vrijdag 18

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			bij vertraging binnen het proces de planning hierop aangepast wordt?	december 2026, 12.00 uur) zitten elf kalenderdagen zonder vakantie- of feestdagen. Aanbestedende dienst acht dit een redelijke termijn. Wordt de Nota van Inlichtingen 2 later verzonden dan gepland, dan kan de Aanbestedende dienst de uiterste inleverdatum hierop aanpassen. Een wijziging van de planning wordt via TenderNed aan alle Inschrijvers gecommuniceerd.
282	1	Aanbestedingsleidraaid Hoofdstuk 5	De uitwerking van de 3 subgunningscriteria vraagt veel van de inschrijvers. Daarnaast verwachten we dat er dubbelingen kunnen ontstaan in de uitwerking van subgunningscriterium 1.1 en subgunningscriterium 1.3. Is het een optie om deze 2 gunningscriteria te combineren en hiermee ook de administratieve last te beperken?	Nee. De sub-gunningscriteria hebben een verschillend doel. G1.1 vraagt een Plan van Aanpak over de wijze waarop Inschrijver de kwaliteit van zijn dienstverlening uitvoert, borgt en continu verbetert (Aanbestedingsleidraad § 5.1.1). De Casus (G1.3) geeft inzicht in de wijze waarop Inschrijver praktijkgerichte vraagstukken analyseert en vertaalt naar concrete handelingsperspectieven (§ 5.1.3).
283	1	Aanbestedingsleidraaid 5.1.1	Bij subgunningscriteria 1.1 wordt apart het onderscheidend vermogen benoemd. Mogen we ervan uitgaan dat dit meegenomen wordt in de andere uit te werken punten en dat dit niet apart uitgewerkt hoeft te worden?	Ja, dat klopt. Onderscheidend vermogen is geen apart uit te werken onderdeel van het Plan van Aanpak, maar een van de beoordelingsaspecten in § 5.1 van de Aanbestedingsleidraad. De beoordelingscommissie let bij alle uitgewerkte onderdelen op de wijze waarop en de mate waarin het antwoord onderscheidend is, oftewel waarin de Inschrijver zich onderscheidt van andere inschrijvingen. Inschrijver hoeft dit daarom niet in een aparte paragraaf uit te werken, maar kan dit verwerken in de beantwoording van de gevraagde onderdelen.
284	1	Aanbestedingsleidraaid 5.1.2	Hoe wordt bij de beoordeling van de subgunningscriteria rekening gehouden met factoren waarop de Inschrijver zelf geen directe invloed heeft, zoals woningbeschikbaarheid, wachttijden en herstelpad van een bewoner? Gaan we bij de uitwerking van de subgunningscriteria uit van de wenselijke of reële situatie en heeft dit invloed op de beoordeling?	Inschrijver gaat uit van de reële situatie. Bij de beoordeling let de commissie onder meer op de uitvoerbaarheid van het antwoord, dat wil zeggen hoe realistisch het is, mede in relatie tot het Programma van Eisen, de gehanteerde tarieven en andere (al dan niet wettelijke) kaders (Aanbestedingsleidraad § 5.2). G1.2 vraagt nadrukkelijk hoe Inschrijver samenwerkt met onder meer de gemeentelijke toegang en woningcorporaties om uitstroom te realiseren (§ 5.1.2). Inschrijver kan in zijn Plan van Aanpak beschrijven hoe hij omgaat met factoren waarop hij geen directe invloed heeft.
285	1	Bijlage 3 Productomschrijvingen Pagina 3	Op pagina 3 staat: De ondersteuning wordt ingevuld op basis van het ondersteuningsplan (van de Toegang). In de praktijk zien we dat de doelen in het ondersteuningsplan soms niet volledig aansluiten bij het idee van de aanbieder/ cliënt en constateren we gedurende het traject dat er andere doelen aan ten grondslag liggen. Hoe verwacht de gemeente hierover geïnformeerd te worden?	Opdrachtnemer bewaakt continu of veranderingen in de situatie van de Cliënt gevolgen hebben voor de ondersteuningsbehoefte, bespreekt relevante veranderingen met de Cliënt en neemt contact op met de Toegang wanneer het toegekende product niet langer passend is (PvE eis 6.8). Het Begeleidingsplan dient aan te sluiten op de resultaten uit het Ondersteuningsplan (PvE eis 6.15). Indien gedurende het traject blijkt dat de gestelde doelen moeten worden aangepast of aangevuld, wordt dit besproken met de Cliënt en, indien dit gevolgen heeft voor de ondersteuningsbehoefte of het toegekende product, met de

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				Toegang.
286	1	Bijlage 3 Productomschrijvingen Pagina 3	Hier staat ‘licht verstandelijke beperking’ genoemd. Volgens DSM gaat dit om een IQ tussen 50-70. Gaat het om deze groep of om de groep ‘zwakbegaafden’ met een IQ tussen 70-85?	In de productbeschrijvingen staat dat er ook sprake kan zijn van een licht verstandelijke beperking (Bijlage 3). De term wordt in de aanbestedingsdocumenten niet nader gedefinieerd. De doelgroep omvat inwoners met psychische, psychosociale, cognitieve, verstandelijke en/of ontwikkeling gerelateerde problematiek, waaronder inwoners met een verstandelijke beperking en een combinatie van problematiek (Aanbestedingsleidraad § 1.4).
287	1	Bijlage 3 Productomschrijvingen	Bij basis en uitstroomgericht staat bij de 3- maandelijkse evaluatie: En aanbieder deelt het verslag met de Toegang voor Beschermd Wonen en maatschappelijke opvang. Met welke reden staat bij plus niks over de evaluatie opgenomen? Is het vanuit administratieve lastenverlichting een voorstel om dit verslag niet automatisch te delen maar dat deze – waar nodig- opgevraagd kan worden?	Dat klopt. De bepaling over de driemaandelijkse evaluatie staat bij de producten regulier en uitstroomgericht, maar niet bij plus (Bijlage 3). Het plus-profiel bouwt voort op het reguliere profiel en onderscheidt zich uitsluitend door de aanvullende kenmerken die leiden tot een verhoogde begeleidingsintensiteit. Voor het plus-profiel gelden daarom dezelfde uitgangspunten ten aanzien van evaluatie als voor het reguliere profiel. Het evaluatieverslag wordt opgenomen in het dossier van de Cliënt en wordt niet standaard gedeeld met de Toegang, maar kan indien nodig worden opgevraagd.
288	1	Bijlage 3 Productomschrijvingen	Kunnen we er, in het kader van administratieve lastenverlichting, vanuit gaan dat er gebruik gemaakt kan worden van ons eigen format?	Ja. De aanbestedingsdocumenten schrijven geen format voor het evaluatieverslag of het Begeleidingsplan voor (Bijlage 3; PvE eis 6.15). Het Begeleidingsplan moet wel voldoen aan de inhoudelijke eisen uit eis 6.15.
289	1	Bijlage 3 Productomschrijvingen	Mogen aanbieders afwijken van de verhouding tussen individuele begeleiding en groepsbegeleiding indien dit beter aansluit bij de ondersteuningsvraag van de cliënt? In hoeverre wil de Opdrachtgever geïnformeerd worden over de monitoring hiervan?	De in de productomschrijving opgenomen uren voor begeleiding geven de gemiddelde begeleidingsintensiteit weer voor de totale cliëntenpopulatie van de aanbieder binnen het betreffende product. Op individueel niveau biedt de aanbieder maatwerk, passend bij de ondersteuningsbehoefte van de Cliënt. De productomschrijving maakt daarbij onderscheid tussen woonbegeleiding en persoonlijke begeleiding, die ieder een eigen functie hebben binnen het ondersteuningstraject. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij beide vormen van begeleiding passend inzet binnen de kaders van het product. De aanbestedingsdocumenten bevatten geen afzonderlijke verantwoordings- of monitoringsverplichting voor de verhouding tussen woonbegeleiding en persoonlijke begeleiding. Opdrachtgever kan in het kader van kwaliteits- of rechtmatigheidsonderzoek wel beoordelen of de geleverde ondersteuning aansluit bij het toegekende product en de ondersteuningsbehoefte van de Cliënt.
290	1	Bijlage 3 Productomschrijvingen	Zijn de begeleidingsuren bedoeld als directe cliëntgebonden tijd of worden hierin ook de overleggen, afstemming met ketenpartners, contacten met netwerk e.d. meegenomen?	Er zijn verschillende typen uren: Team overleggen en andere niet cliënt gerelateerde uren worden van de productiviteit afgetrokken als niet-productieve uren. Daarnaast worden de cliëntgebonden

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				uren uitgesplitst in direct en niet-direct cliënt gebonden uren. Binnen de gestelde uren wordt van de aanbieder verwacht dat zowel de directe als de niet-directe uren worden geleverd.
291	1	Bijlage 3 Productomschrijvingen	In het voortraject is de term groepsbegeleiding aangepast naar woonbegeleiding. Nu komt de term groepsbegeleiding bij alle 3 producten weer terug. Kan de Opdrachtgever toelichten of dit klopt en hoe de groepsbegeleiding gedefinieerd wordt?	Dat klopt. In de productomschrijvingen wordt bij de begeleidingsuren ten onrechte de term groepsbegeleiding gebruikt. Hier wordt woonbegeleiding bedoeld. Woonbegeleiding richt zich op het dagelijks functioneren van de Cliënt in de directe leefomgeving en kan zowel individueel als groepsgericht worden vormgegeven (PvE, Definities). De terminologie in de productomschrijvingen wordt hierop aangepast.
292	1	Bijlage 3 Productomschrijvingen	Hoe wordt HBO werk-/ en denkniveau getoetst?	Zie het antwoord op Ref. 82.
293	1	Bijlage 3 Productomschrijvingen	Begrijpen we het goed dat de slaapdienst niet zorginhoudelijk opgeleid hoeft te zijn (maar uiteraard wel moet kunnen handelen op situaties die zich kunnen voordoen in de nacht), maar er wel een zorginhoudelijke medewerker binnen 30 minuten aanwezig moet kunnen zijn?	De nachtdienst is een slaapdienst, waarbij de aanbieder het toezicht afstemt op de samenstelling en behoeften van de Cliënten die op dat moment op de locatie verblijven. De nachtdienstmedewerker moet adequaat kunnen reageren op hulpvragen van de doelgroep, zodat de veiligheid en stabiliteit gewaarborgd blijven. De nachtdienstmedewerker zelf en/of de telefonisch bereikbare achterwacht is een medewerker met minimaal MBO niveau 3 die indien nodig binnen 30 minuten op locatie kan zijn (Bijlage 3, Productomschrijving).
294	1	Bijlage 3 Productomschrijvingen	Bij psychische instabiliteit staat: 'Er treden meerdere momenten van ontregeling per week op, vaak plotseling en zonder duidelijke aanleiding, waarbij directe interventie nodig is om escalatie te voorkomen.' Kan er ook sprake zijn van psychische instabiliteit bij 1 heftige psychische gebeurtenis per week of meerdere weken op rij?	De omschrijving van plus noemt bij psychische instabiliteit als voorbeeld dat meerdere momenten van ontregeling per week kunnen optreden, vaak plotseling en zonder duidelijke aanleiding, waarbij directe interventie nodig is om escalatie te voorkomen (Bijlage 3). De beoordeling of het product plus passend is, vindt plaats op basis van het totale beeld van de ondersteuningsbehoefte van de Cliënt. Daarbij worden alle relevante kenmerken en omstandigheden in samenhang beoordeeld. De aanbestedingsdocumenten bevatten geen minimumaantal ontregelingen of andere harde afbakening.
295	1	Bijlage 3 Productomschrijvingen	Wat verstaat Opdrachtgever onder het tijdelijk overnemen van de regie van client? En wat als de client niet wil dat de regie wordt overgenomen of dit niet accepteert ivm psychische instabiliteit? Wij zien in de praktijk dat dichte nabijheid meer toevoegt dan overname van regie.	Bij het product plus kan sprake zijn van het tijdelijk overnemen van de regie van de Cliënt indien de situatie daarom vraagt. Hiermee wordt bedoeld dat begeleiding tijdelijk meer sturing, begrenzing en ondersteuning biedt bij het maken van keuzes, het aanbrengen van structuur en het voorkomen van escalatie of onveilige situaties. Het uitgangspunt blijft dat wordt toegewerkt naar het versterken van de eigen regie van de Cliënt. Of het product plus passend is, wordt beoordeeld op basis van het totaalbeeld van de ondersteuningsbehoefte van de Cliënt en de kenmerken zoals beschreven in de productomschrijving (Bijlage 3).

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
296	1	Bijlage 3 Productomschrijvingen	Eenzelfde uitstroomtermijn bij de regulier en de plus variant is arbitrair. Logischerwijs zou de verwachting zijn dat uitstroom bij de plus variant vanwege het herstelpad langer duurt, of dat de plus variant afgeschaald wordt naar regulier en dan de twee jaar van regulier ingaat. Hoe kijkt Opdrachtgever hiernaar?	Voor Clienten beschermd wonen met zowel het product Regulier als Plus is het streven dat zij binnen maximaal twee jaar uitstromen. Ook bij Plus, omdat de intensiteit van de ondersteuning bij dat product hoger is gezien de ondersteuningsbehoefte van Client. Wanneer de ondersteuningsbehoefte verandert, kan de Toegang in overleg met Opdrachtnemer en Cliënt besluiten tot herziening naar een ander product (Aanbestedingsleidraad § 1.3). De precieze duur van de maatwerkvoorziening wordt daarmee door Opdrachtgever bepaald bij toewijzing (PvE hoofdstuk 9, KPI 1).
297	1	Bijlage 3 Productomschrijvingen	Hoe verhoudt "Hogere behoefte aan 1 op 1 begeleiding bij het aanbrengen en behouden van structuur aan de dag" zich ten opzichte van 6 uur individuele begeleiding per week?	Plus kent 6 uur individuele begeleiding per week, tegenover 3 uur bij Regulier (Bijlage 3). De hogere behoefte aan 1-op-1 begeleiding bij het aanbrengen en behouden van structuur is één van de kenmerken die Plus van Regulier onderscheiden en daarmee vraagt om een hoger aantal individuele uren begeleiding dan bij het product Regulier.
298	1	Bijlage 3 Productomschrijvingen	Op pagina 8 staat: 'De Cliënt is grotendeels in staat zijn hulpvraag te formuleren en leert deze uit te stellen. Er wordt incidenteel gebruik gemaakt van begeleiding in de avond en nacht.' Onze ervaring is dat cliënten vanwege dagelijkse invulling (bijv school, werk, dagbesteding) juist hun vragen 's avonds stellen. Kan dit worden aangepast?	Wij delen uw constatering. Met incidenteel gebruik van begeleiding in de avond en nacht wordt in deze context bedoelt: in de avond na 22:00 uur en 's nachts.
299	1	Bijlage 5 Programma van eisen 2.9	Bij 2.9 staat: 'Opdrachtnemer werkt met de Cliënt in principe toe naar uitstroom naar de gemeente van herkomst.' Wat is de achtergrond van deze eis? Hoe verhoudt zich dit met de woningkrapte? En wat als de client dit niet wil of het inhoudelijk niet passend is?	Zie Ref. 147 en 148.
300	1	Bijlage 5 Programma van eisen 2.12	Wij zien een dubbeling tussen 2.12 en 2.13. Dit kan elkaar namelijk in de weg staan, onbegrip bij cliënten creëren, de respons verlagen en het brengt een extra administratieve last met zich mee. Wat is de meerwaarde van eis 2.12? Is opdrachtgever bereidt om eis 2.12 te laten vervallen of kunnen opdrachtnemer en opdrachtgever hierin samenwerken?	Eis 2.12 betreft medewerking aan een door de gemeente geïnitieerd cliënt tevredenheids- of cliënt ervaringsonderzoek. Eis 2.13 betreft een eigen cliënttevredenheidsonderzoek dat Opdrachtnemer één keer per twee jaar door een onafhankelijk bureau laat uitvoeren. Daarnaast is de verwachting dat de inhoudelijke vragen van de onderzoeken genoemd bij 2.12 en 2.13 verschillend kunnen zijn, waardoor het meerwaarde is beide uit te voeren.
301	1	Bijlage 5 Programma van eisen 3.2 en 3.5	Uw lijn mbt EVC is duidelijk. Wel zetten we straks een versnelde certificaatroute (versneld opleiden met certificaten) in. Hoe verhoudt deze zich route tot het inzetten van personeel in plaats van een formeel diploma? En voldoen we hiermee aan ook aan 3.5?	Opdrachtnemer zet uitsluitend personeel in dat is opgeleid conform de opleidingen in de productbeschrijving (PvE eis 3.1). Inzet op basis van een EVC-certificaat of vakbekwaamheidsbewijs is alleen toegestaan voor medewerkers die op de ingangsdatum al in dienst waren; voor nieuwe medewerkers geldt een formeel diploma (eis 3.2).

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
302	1	Bijlage 5 Programma van eisen 4 Onderaanneming	Hoe kijkt Opdrachtgever naar onderaanneming bij dagbesteding binnen BW? Is het uitgangspunt als volgt?: Als de dagbesteding lokaal is gecontracteerd dan wordt dit ingezet via de Wmo-contracten van de lokale gemeenten. Maar wat als de dagbesteding niet lokaal gecontracteerd is? Kunt u dit nader toelichten?	Dagbesteding behoort niet tot deze opdracht en kan indien nodig apart worden beschikt (door een lokale toegang, deze werkwijze wordt nog nader uitgewerkt). Het is daarom geen onderdeel van de ondersteuning onder deze Raamovereenkomst en valt niet onder de regels voor onderaanneming in deze opdracht.
303	1	Bijlage 5 Programma van eisen 6.3	Bij motivering kan er op zwaarwegende redenen worden afgeweken van de acceptatieplicht. Dit moet schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend. Kan dit vanwege de administratieve lastenverzwaring worden aangepast? Nu wordt dit namelijk mondeling gedaan en zijn er korte lijnen.	Opdrachtgever houdt vast aan een schriftelijke motivering indien Opdrachtnemer van mening is dat de acceptatieplicht niet van toepassing is. Een schriftelijke onderbouwing is noodzakelijk voor een zorgvuldige dossiervorming, toets baarheid van besluiten, transparantie richting betrokken partijen en een eenduidige uitvoering van de overeenkomst. De motivering kan beknopt worden vastgelegd, bijvoorbeeld per e-mail of via een standaard format, zodat de administratieve belasting beperkt blijft.
304	1	Bijlage 5 Programma van eisen 6.3	Wanneer wordt afgeweken van de acceptatieplicht door de ene opdrachtnemer (bijv door complexe problematiek), en de andere opdrachtnemer de cliënt wel accepteert, hoe verhoudt zich dit tot de KPI's?	Bij de duiding van de resultaten van KPI 1 wordt rekening gehouden met de aard en complexiteit van de doelgroep en met externe factoren die buiten de invloedssfeer van de aanbieder liggen (PvE hoofdstuk 9, KPI 1).
305	1	Bijlage 5 Programma van eisen 6.11	Bij 6.11 staat: 'Opdrachtnemer draagt uiterlijk binnen één (1) week na de overdracht het dossier van de Cliënt compleet en kosteloos over aan de ontvangende Opdrachtnemer.' Moeten we overdracht hier lezen als het overdrachtsgesprek of de feitelijke plaatsing? Onze voorkeur gaat naar het eerste omdat het wat ons betreft te laat zou zijn als het dossier een week na feitelijke plaatsing pas wordt aangeleverd.	Onder overdracht wordt verstaan de feitelijke overgang van de Cliënt naar de ontvangende Opdrachtnemer. Vóór die overdracht vindt minimaal één face-to-face overdrachtsgesprek plaats; het dossier wordt uiterlijk binnen één week na de overdracht overgedragen. Eerder overdragen is toegestaan.
306	1	Bijlage 5 Programma van eisen 6.12	Bij 6.12 staat:' Ondersteuning die wordt ingezet voordat een Leveringsopdracht is verstrekt, wordt niet vergoed.' Onze ervaring is dat we het 301-bericht soms later ontvangen. Bent u er mee eens dat de indicatie start op het moment dat de bewoners bij ons verblijft? En hoe wordt de kennismaking en wenperiode voor de nieuwe bewoner gefinancierd?	De begindatum is het moment waarop Opdrachtnemer daadwerkelijk start met de levering; op basis van een geldige toekenning van de Toegang. Een kennismakingsgesprek of oriëntatie valt hier niet onder.
307	1	Bijlage 5 Programma van eisen 6.15	Wij stellen het begeleidingsplan zo op dat er alleen doelen in staan die voor de client van toepassing zijn voor zijn herstelpad. Bij 6.15 worden onderwerpen genoemd die opgenomen moeten worden, maar waarbij een client niet altijd een ondersteuningsvraag heeft. Wordt het begeleidingsplan gezien als check voor de gemeente of we voldoen of voor de client om komen tot herstel?	Het begeleidingsplan is in de eerste plaats een instrument voor de cliënt en diens herstelproces. De onderwerpen uit paragraaf 6.15 zijn geen verplichte doelen die voor iedere cliënt moeten worden uitgewerkt. Wel verwacht opdrachtgever dat opdrachtnemer deze onderwerpen betrekt bij de analyse van de ondersteuningsbehoefte en dat uit het begeleidingsplan blijkt welke leefgebieden voor de betreffende cliënt relevant zijn
308	1	Bijlage 5 Programma van eisen 6.15	Bij 6.15 staat: 'Opdrachtnemer zal het Begeleidingsplan na toestemming van de Cliënt aan Opdrachtgever verstrekken.' Wij gebruiken het begeleidingsplan als levend document. Wil de	Opdrachtnemer hoeft alleen op verzoek het Begeleidingsplan te verstrekken aan Opdrachtgever. Dit wordt tekstueel aangepast in eis 6.15.

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			Opdrachtgever bij elke aanpassing een nieuwe versie ontvangen? Hoe past dit binnen de administratieve lastenverlichting?	
309	1	Bijlage 5 Programma van eisen 6.19	Afwezigheid kan onderdeel zijn van het herstel (oefenen met naar huis gaan of wennen aan nieuwe situatie). Hoe kijkt de Opdrachtgever hiernaar relatie tot het max van 42 afwezigheidsdagen en de financiering?	Een aanzienlijke aanwezigheid is vereist om begeleiding te kunnen ontvangen en aan herstel te werken. Omdat tijdelijk verblijf elders, bijvoorbeeld binnen het sociale netwerk, het herstel kan bevorderen, is beperkte afwezigheid toegestaan tot maximaal 42 dagen.
310	1	Bijlage 5 Programma van eisen 7.3	De Opdrachtnemer borgt de toepassing van de AVE-aanpak binnen de organisatie door middel van werkprocessen, scholing en intervisie Mag de borging hiervan ook op een andere voor opdrachtnemer passende wijze?	Het doel van deze eis is dat toepassing van de AVE-aanpak aantoonbaar en duurzaam is ingebed in de organisatie. Opdrachtnemer borgt de toepassing van de AVE-aanpak door middel van werkprocessen, scholing en intervisie, dan wel door een combinatie van maatregelen die naar het oordeel van Opdrachtgever aantoonbaar een gelijkwaardig niveau van borging realiseren.
311	1	Bijlage 5 Programma van eisen 7.9	Bij 7.9 staat: 'In het kader van de gezamenlijke transformatieopgave en wanneer dit noodzakelijk blijkt, is de Opdrachtgever gerechtigd de gestelde KPI's te wijzigen of aan te vullen.' Op welke wijze wordt de Opdrachtnemer hier aan de voorkant bij betrokken?	Hiervoor verwijzen wij naar de herzieningsclausule zoals opgenomen in de raamovereenkomst.
312	1	Bijlage 5 Programma van eisen 7.11	In 7.11 staat dat we Opdrachtgever op de hoogte moeten brengen van o.a. meldingen aan de IGJ. We gaan ervan uit dat dit alleen de meldingen mbt de Wmo-clienten betreft. Klopt dit?	Zie Ref. 35.
313	1	Bijlage 5 Programma van eisen 7.13	'Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever onverwijld wanneer een Inwoner zich aanmeldt of wordt opgenomen met een lopende of recent beëindigde forensische zorgindicatie.' Hoe verhoudt zich dit volgens gemeente tot de AVG?	Zie Ref. 36.
314	1	Bijlage 5 Programma van eisen Pg 27 en 29	Bij KPI 1 en 2 is de centrumgemeente de databron. Klopt het dat de kwartaalrapportage opgeleverd wordt door de centrumgemeente?	Ja. De gegevens voor KPI 1 en 2 komen uit het berichtenverkeer (iWmo) en worden door Opdrachtgever verwerkt. Opdrachtgever zorgt voor tijdige beschikbaarstelling van dashboards en signaleringsrapportages per KPI.
315	1	Bijlage 5 Programma van eisen Pg 28	Bij KPI 1 staat: De escalatiestructuur wordt niet ingezet wanneer het niet behalen van de norm aantoonbaar wordt veroorzaakt door externe factoren, zoals krapte op de woningmarkt of wachttijden voor behandeling. Bij de huidige clientenuitstroom blijkt dat 2 jaar niet altijd haalbaar is. Hoe wordt hiermee omgegaan als dit bijv bij plaatsing al bekend is? En wat als er door interne factoren (bijv meer hersteltijd) meer tijd nodig is?	Zie Ref. 246.
316	1	Bijlage 5 Programma van eisen Pg 29/30	In de KPI staat: '75% van de Cliënten die 6 maanden of langer in beschermd wonen verblijven heeft een structurele	Zie Ref. 79.

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			participatiegerichte dag invulling van minimaal 16 uur per week.' 16 uur per week is veel en niet altijd passend voor een client. Hoe gaan we hier mee om en hoe heeft dit invloed op de KPI?	
317	1	Bijlage 5 Programma van eisen Pg 29/30	Moeten we alle inzet (inclusief binnen voorliggend veld bijvoorbeeld) registeren per client? Dit zou een forse administratieve lastenverzwaring zijn. Is Opdrachtgever bereid dit aan te passen?	Voor KPI 3 levert de aanbieder ieder halfjaar het totaal aantal cliënten aan dat minimaal zes maanden verblijft. Daarbij wordt aangegeven hoeveel van deze cliënten meer of minder dan 16 uur daginvulling hebben, evenals welke vormen van daginvulling zij ontvangen. De wijze waarop de aanbieder dit vaststelt, is aan de aanbieder zelf. Een mogelijke navolgbare methode is het registreren van het aantal uren per vorm van daginvulling per cliënt.
318	1	Bijlage 5 Programma van eisen Pg 33	In de escalatieladder staat bij stap 3 dat er maandelijkse voortgangsrapportages verplicht zijn. Deze frequentie lijkt ons niet passend bij de gekozen KPI's. Voor een goede uitrol/ verbetering van de KPI's is een langere termijn noodzakelijk. Immers binnen een maand zal bijv het uitstroompercentage niet meteen veranderen. Is Opdrachtgever bereid dit aan te passen?	De maandelijkse voortgangsrapportage geldt alleen zolang intensief toezicht in stap 3 actief is, dat wil zeggen als er na stap 2 in de volgende rapportageperiode geen verbetering is. Tijdens deze maandelijkse monitoring wordt niet alleen naar de daadwerkelijke resultaten van de KPI's gekeken, maar ook naar de inzet die Opdrachtnemer heeft gedaan om tot verbetering te komen.
319	1	Bijlage 9 Tarievenonderzoek	Hoe kijkt de Opdrachtgever naar de inzet van ervaringsdeskundigheid en financiering hiervan?	De productomschrijvingen erkennen inzet van ervaringsdeskundigen in Beschermd Verblijf en ziet hun daarin als een reguliere beroepskracht. Voor een ervaringsdeskundige met inwonercontact geldt minimaal een erkende afgeronde training en/of opleiding ervaringsdeskundigheid op mbo-3-niveau en wordt op die manier ook meegenomen in de tariefberekening.
320	1	Capaciteit en afnamegarantie	In de aanbestedingsdocumenten wordt de door inschrijver opgegeven capaciteit (aantal beschikbare plaatsen) als bindend omschreven. Kunt u verduidelijken hoe deze bindende capaciteit zich verhoudt tot de feitelijke instroom van cliënten? Begrijpen wij goed dat de opgegeven capaciteit beschikbaar gehouden moet worden voor de regio, ook indien deze plaatsen tijdelijk niet worden benut? En geldt hierbij enige vorm van afname- of bezettingsgarantie vanuit opdrachtgever?	Zie Ref. 4.
321	1	Nog te ontwikkelen capaciteit	Wij overwegen om binnen de contractperiode aanvullende Beschermd Wonen-capaciteit te ontwikkelen. Is het toegestaan om bij inschrijving capaciteit op te geven die op het moment van inschrijving nog niet operationeel beschikbaar is, maar waarvan de inschrijver voornemens is deze binnen een nader te bepalen termijn te realiseren ten behoeve van Beschermd Wonen? Zo ja, welke voorwaarden, termijnen en	Zie Ref. 1.

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			bewijsstukken hanteert opdrachtgever hiervoor?	
322	1	KPI terugkeer binnen 2 jaar	In KPI 2 van het PvE wordt een norm genoemd van maximaal 8% terugkeer binnen twee jaar. Kunt u toelichten waarop de norm van maximaal 8% terugkeer binnen twee jaar is gebaseerd? Indien beschikbaar ontvangen wij graag een nadere onderbouwing van deze norm.	De norm van maximaal 8% terugkeer binnen twee jaar is bedoeld als indicator voor de duurzaamheid van uitstroom en de mate waarin de geboden ondersteuning bijdraagt aan stabiel herstel en behoud van zelfstandigheid. De norm is vastgesteld op basis van eerdere percentages (op peilmoment eind 2025 hadden 18 van de 203 cliënten vaker in beschermd wonen gewoond, dit is 9%) en de ambities van opdrachtgever ten aanzien van duurzame uitstroom uit beschermd wonen.
323	1	Participatie en dagbehandeling	KPI 3 in het PvE heeft betrekking op participatie. Kunt u ons verduidelijken welke activiteiten worden meegewogen bij de beoordeling van participatie binnen KPI 3? Worden uren die een cliënt besteedt aan (dag)behandeling, therapie of herstelgerichte behandelactiviteiten eveneens beschouwd als participatie-uren?	Voor KPI 3 gelden als participatiegerichte daginvulling: werk, opleiding, vrijwilligerswerk, deelname aan een algemene voorziening of wijkactiviteit en geïndiceerde dagbesteding. Op basis van uw vraag wordt de categorie 'behandeling' hier aan toegevoegd, hier valt dan ook therapie onder.
324	1	Acceptatieplicht en matching	Kunt u ons verduidelijken op welk moment de acceptatieplicht ingaat: voorafgaand aan de intake of na de intake? Kan opdrachtgever hierbij tevens aangeven in welke situaties zij een weigering van een kandidaat-cliënt als gerechtvaardigd beschouwt?	De acceptatieplicht gaat in na de intake. Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht, tenzij er zwaarwegende redenen zijn, zoals conflicterende verplichtingen of belangen of een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie. Voor voorbeelden van zwaarwegende redenen zie Ref. 69 en 192.
325	1	Vestiging in de regio	Wij hebben geen vestiging in de regio en we zijn ook niet van plan om een vestiging te openen. Kunnen wij aanbesteden?	Nee. De locatie waar de Cliënt verblijft, moet zijn gelegen binnen de grenzen van de gemeenten die deel uitmaken van Regio Midden-IJssel. Ook in de Capaciteits- en locatieopgave mogen alleen locaties binnen de regio worden opgegeven.
326	1	Kleine doelgroep en zorg over de regiogrens	Hoe gaan jullie om met een (kleine) doelgroep (bijvoorbeeld vrouwen die alleen bij vrouwen geplaatst kunnen worden) waarbij goede zorg voor deze doelgroep vlak over de regiogrens aanwezig is?	Zie Ref. 12.