Gemeente Almere

1e Nota van Inlichtingen

Voor u ligt de 1e Nota van Inlichtingen behorend bij de bij de offerteaanvraag Psychosociale ondersteuning (Oekraïense) ontheemden gemeente Almere, met ons kenmerk IA2026.07.02.

De inhoud van deze Nota van Inlichtingen wordt geacht deel uit te maken van de aanbestedingsstukken en daarmee van het overeen te komen contract. Bovendien staan bij verzending van deze Nota van Inlichtingen in beginsel alle eisen vast en kunnen niet meer worden gewijzigd.

Deze Nota van Inlichtingen is samengesteld uit de schriftelijke vragen die wij via TenderNed hebben ontvangen. De vragen zijn letterlijk (voor zover mogelijk) en geanonimiseerd overgenomen in deze Nota, zoals de houder(s) van de offerteaanvraag de vragen hebben gesteld. De gemeente Almere heeft de vragen en de antwoorden in deze Nota verwerkt.

Naast deze Nota van Inlichtingen worden één of meer herziene aanbestedingsdocumenten gepubliceerd. Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving uit te gaan van de meest recente versies van de aanbestedingsstukken zoals gepubliceerd op TenderNed. De wijzigingen zijn verwerkt in de aangepaste documenten die gelijktijdig met deze Nota van Inlichtingen beschikbaar worden gesteld.

De gemeente Almere zal de gestelde vragen die na het uitkomen van deze 1de Nota binnenkomen, beoordelen op inhoud en importantie. Indien het mogelijk is en naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk, zullen de vragen alsnog beantwoord worden middels een tweede Nota van Inlichtingen.

Bij deze Nota van Inlichtingen worden de volgende herziene documenten gepubliceerd:

- Herzien Offerteaanvraag Psychosociale ondersteuning ontheemden.docx
- HERZIEN Bijlage 2 - Programma van Eisen - Psychosociale ondersteuning
- Herzien Bijlage 3. Tarievenblad
- Bijlage 11 overzicht beschikbare locaties en ruimten

Deze geanonimiseerde Nota van Inlichtingen is **24 november 2026** gepubliceerd op TenderNed.

Gemeente Almere

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Online/blended	Verwijzing: Bijlage 2 Programma van Eisen, eisen 69 en 70 Vraag: Mogen individuele psychosociale consulten en een deel van het casemanagement ook online of hybride (beeldbellen) worden uitgevoerd, mits dit aantoonbaar bijdraagt aan toegankelijkheid en continuïteit? Hanteert de gemeente een minimaal aandeel fysiek contact? Worden online en fysieke consulten voor facturatie gelijk behandeld?	Persoonlijk contact vormt het uitgangspunt van de dienstverlening. Individuele psychosociale consulten en onderdelen van het casemanagement kunnen aanvullend hybride worden uitgevoerd wanneer dit passend is bij de ondersteuningsvraag van de cliënt. De gemeente schrijft geen minimumaandeel fysieke contacten voor en verwacht van de opdrachtnemer dat per situatie een zorgvuldige afweging wordt gemaakt in het belang van de cliënt en de kwaliteit van de ondersteuning. Volledig online dienstverlening is daarbij niet het uitgangspunt. Voor de facturatie maakt de gemeente geen onderscheid tussen fysieke en hybride contacten, mits de dienstverlening overeenkomstig de overeenkomst en de gestelde eisen is uitgevoerd.
2	Locaties	Verwijzing: Bijlage 2 Programma van Eisen, eis 70 Vraag: Om hoeveel gemeentelijke opvanglocaties gaat het en waar zijn deze gevestigd? Stelt de gemeente of de locatiebeheerder spreek- en groepsruimte kosteloos beschikbaar, of moeten de kosten hiervan in het tarief worden opgenomen?	De dienstverlening wordt momenteel onder meer uitgevoerd op de gemeentelijke opvanglocaties Alnovum, Premium Plaza Hotel en Pasar Malam. De gemeente zal een bijlage beschikbaar stellen met informatie over de huidige locaties en de beschikbare ruimten. Deze locaties kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigen. Voor zover op de opvanglocaties geschikte spreek- en groepsruimten beschikbaar zijn, kunnen deze kosteloos worden gebruikt. De beschikbaarheid van ruimten kan niet te allen tijde worden gegarandeerd en reservering kan noodzakelijk zijn. De opdrachtnemer blijft zelf

Gemeente Almere

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			verantwoordelijk voor een passende uitvoering van de dienstverlening.
3	casemanager	Verwijzing: Offerteaanvraag §4.5.3.1 en Bijlage 2 Programma van Eisen, eisen 53 en 58 Vraag: Moet iedere individuele casemanager zowel voldoen aan de eis van een hbo-opleiding met minimaal twee jaar ervaring binnen of in samenwerking met het Nederlandse zorg-, welzijns-, jeugd- of sociaal domein als Oekraïenstalig zijn? Of mag de inschrijver dit op teamniveau borgen, bijvoorbeeld door een Oekraïenstalige casemanager te laten samenwerken met en onder regie van een casemanager die aan de ervaringseis voldoet?	De gemeente verlangt niet dat iedere individuele medewerker zelfstandig aan alle eisen voldoet. Wel dient de opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst te beschikken over voldoende gekwalificeerd personeel en voldoende Oekraïenstalige capaciteit om te voldoen aan de eisen ten aanzien van casemanagement en Oekraïenstalige dienstverlening. Voor casemanagement blijft gelden dat de ingezette medewerkers moeten voldoen aan de voor die functie gestelde opleidings-, kennis- en ervaringseisen. De inschrijver dient aannemelijk te maken hoe binnen het team aan deze eisen wordt voldaan.
4	casusregie	Verwijzing: Offerteaanvraag §4.5.3.4, Kerncompetentie 2 Vraag: Wat verstaat de gemeente onder "aantoonbaar gelijkwaardige casusregie"? Valt individuele trajectbegeleiding van ontheemden met toeleiding naar en afstemming tussen meerdere organisaties (bijvoorbeeld zorg, werk, opleiding, huisvesting) hieronder?	Met "aantoonbaar gelijkwaardige casusregie" bedoelt de gemeente dienstverlening waarbij sprake is van regievoering op complexe individuele situaties, waaronder het coördineren van ondersteuning en het afstemmen tussen meerdere betrokken organisaties en voorzieningen. Individuele trajectbegeleiding van ontheemden waarbij actief regie wordt gevoerd en afstemming plaatsvindt tussen bijvoorbeeld zorg-, onderwijs-, werk- en huisvestingsorganisaties kan hieronder vallen, mits uit de referentieopdracht blijkt dat de aard, omvang en complexiteit van de werkzaamheden gelijkwaardig zijn aan

Gemeente Almere

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			de gevraagde dienstverlening. Aanvullend op uw tweede vraag: ja, dit kan hieronder vallen.
5	Payroll	Verwijzing: Offerteaanvraag §4.2.1 en §4.2.2; Bijlage 7 Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 7 Vraag: Geldt de inzet van medewerkers die via een payroll- of uitzendorganisatie zijn ingeleend en onder leiding en toezicht van de inschrijver werken als onderaanneming of als beroep op een derde? Moet die payroll- of uitzendorganisatie in dat geval een eigen UEA indienen en is voorafgaande toestemming van de gemeente nodig?	De inzet van medewerkers via een payroll- of uitzendorganisatie wordt niet automatisch aangemerkt als een beroep op een derde als bedoeld in paragraaf 4.2.1 van de offerteaanvraag. Alleen indien de inschrijver zich voor het voldoen aan een of meer geschiktheidseisen beroept op de draagkracht, referenties, ervaring of middelen van de betreffende organisatie, dient deze organisatie als derde te worden opgegeven en een afzonderlijk UEA in te dienen. Indien medewerkers worden ingezet via een payroll- of uitzendorganisatie en werkzaam zijn onder leiding en toezicht van de inschrijver, zonder dat sprake is van een beroep op de geschiktheid of draagkracht van die organisatie, hoeft in beginsel geen afzonderlijk UEA van de payroll- of uitzendorganisatie te worden ingediend. Voor de uitvoering van de opdracht blijft de opdrachtnemer volledig verantwoordelijk voor de inzet van personeel en eventuele door hem ingeschakelde derden. Indien sprake is van onderaanneming of de inzet van andere entiteiten dan bij inschrijving opgegeven, kunnen de bepalingen uit

Gemeente Almere

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			paragraaf 4.2.2 van de offerteaanvraag en artikel 7 van de Algemene Inkoopvoorwaarden van toepassing zijn.
6	consulten	Verwijzing: Offerteaanvraag §2.1; Bijlage 2 Programma van Eisen, eisen 18 en 39 Vraag: Op welke periode heeft de historische contractwaarde van circa € 727.600 betrekking en hoe is deze verdeeld over de onderdelen van de huidige dienstverlening? Uit hoeveel consulten bestaat een individueel psychosociaal traject gemiddeld? Welke indicatieve volumes worden in het tarievenblad gehanteerd voor de nieuwe onderdelen casemanagement en systeemnavigatie?	De historische contractwaarde van circa € 727.600 betreft de totale waarde van de huidige overeenkomst voor psychosociale ondersteuning over een periode van twee jaar. De gemeente beschikt niet over een uitsplitsing van deze waarde naar afzonderlijke onderdelen van de dienstverlening. Het aantal consulten binnen een individueel psychosociaal ondersteuningstraject wordt momenteel niet afzonderlijk geregistreerd. Om die reden kan de gemeente geen betrouwbaar gemiddeld aantal consulten per traject verstrekken. Voor de prijsbeoordeling hanteert de gemeente indicatieve volumes zoals opgenomen in Herzien Bijlage 3. Tarievenblad. Deze volumes zijn uitsluitend bedoeld voor de beoordeling van de inschrijvingen en geven geen garantie voor de daadwerkelijke afname gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Gemeente Almere

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
7	Urengarantie	Verwijzing: Bijlage 5 Raamovereenkomst artikel 1.5 t/m 1.8 en 3.6; Bijlage 2 Programma van Eisen, eisen 18, 39 en 59 Vraag: De opdrachtnemer moet structureel capaciteit aanhouden (gemiddeld 8 nieuwe trajecten per maand en circa 50 uur casemanagement per week), terwijl de gemeente geen afname garandeert. Is de gemeente bereid voor het eerste contractjaar een minimale afname of vaste basisinzet in de nadere overeenkomst op te nemen? Op welke wijze en met welke voorlooptijd worden nadere overeenkomsten verstrekt? Hoeveel urengarantie kunnen we de betrokken medewerkers bieden? Is dat in total 50 uur?	Nee. De gemeente verstrekt geen afnamegarantie, urengarantie of vaste basisinzet. De in de aanbestedingsstukken en het tarievenblad opgenomen aantallen, trajecten, activiteiten en uren zijn uitsluitend indicatief en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. De opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de overeenkomst over voldoende capaciteit te beschikken om aan de daadwerkelijke ondersteuningsbehoefte te kunnen voldoen. De gemeente kan geen garanties geven ten aanzien van de omvang, frequentie of doorlooptijd van de af te nemen dienstverlening. Nadere opdrachten worden verstrekt op basis van de actuele ondersteuningsbehoefte. De gemeente kan daarom geen vaste voorlooptijd garanderen. Aan de indicatieve omvang van 2.400 uur casemanagement per jaar kunnen geen rechten worden ontleend. De gemeente kan derhalve geen urengarantie afgeven voor individuele medewerkers of voor een vastgesteld totaal aantal uren.

Gemeente Almere

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
8	Instrumenten	Verwijzing: Bijlage 2 Programma van Eisen, eisen 82 en 84 Vraag: Wenst de gemeente voor de vergelijkbaarheid met de huidige resultaten dat de opdrachtnemer dezelfde meetinstrumenten (PCL-5, PHQ-9 en GAD-7) blijft gebruiken, of staat de keuze van gevalideerde meetinstrumenten vrij?	De gemeente schrijft geen specifieke meetinstrumenten voor. Het staat opdrachtnemers vrij om passende, gevalideerde meetinstrumenten toe te passen die aansluiten bij de aangeboden dienstverlening, de gehanteerde methodiek en de doelgroep. De gemeente acht het van belang dat de opdrachtnemer inzicht kan bieden in de bereikte resultaten, ontwikkelingen, trends en knelpunten zoals bedoeld in de rapportage-, monitorings- en evaluatieverplichtingen uit het Programma van Eisen. De keuze voor de meetmethodiek en eventuele meetinstrumenten is aan de opdrachtnemer, mits deze geschikt zijn om de vereiste rapportages, evaluaties en onderbouwing van de effectiviteit van de dienstverlening mogelijk te maken. De gemeente verlangt derhalve niet dat specifiek gebruik wordt gemaakt van de meetinstrumenten PCL-5, PHQ-9 of GAD-7.
9	andere talen	Verwijzing: Offerteaanvraag §2.2; Bijlage 2 Programma van Eisen, eis 80 Vraag: Wordt aantoonbare capaciteit in andere talen dan het Oekraïens, met het oog op een mogelijke uitbreiding naar andere doelgroepen onder de DFR, meegewogen bij de beoordeling van de gunningswensen? Mag bij een dergelijke uitbreiding een afwijkend tarief gelden voor dienstverlening in andere talen?	Nee. Aantoonbare capaciteit in andere talen dan het Oekraïens wordt niet afzonderlijk meegewogen bij de beoordeling van de gunningswensen. De aanbesteding ziet primair op dienstverlening aan Oekraïense ontheemden. Bij de beoordeling wordt gekeken naar de mate waarin de aangeboden dienstverlening aansluit op de doelstellingen en doelgroep van deze opdracht. De gemeente verwacht wel dat de dienstverlening voldoende flexibel is om mee te kunnen bewegen met

Gemeente Almere

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			ontwikkelingen binnen het vluchtelingen- en ontheemdendomein. De mogelijkheid om de dienstverlening in de toekomst ook in te zetten voor andere doelgroepen is opgenomen als herzieningsclausule. Daarbij geldt dat eventuele uitbreiding uitsluitend betrekking kan hebben op vergelijkbare dienstverlening en dat dezelfde contractuele voorwaarden, kwaliteitseisen, prestaties én tarieven van toepassing zijn als opgenomen in de overeenkomst. Voor een eventuele uitbreiding naar andere doelgroepen mag daarom geen afwijkend tarief worden gehanteerd
10	crisisdienst	Verwijzing: Bijlage 2 Programma van Eisen, eisen 10, 62 en 71 Vraag: Verwacht de gemeente 24/7 crisisbereikbaarheid van de opdrachtnemer, of volstaat een vastgelegde escalatieroute naar huisartsenpost, crisisdienst en Veilig Thuis buiten de reguliere bereikbaarheid?	Nee. De gemeente verwacht geen 24/7 crisisbereikbaarheid van opdrachtnemer. De dienstverlening heeft een preventief karakter en omvat geen acute of specialistische crisiszorg. In situaties waarin sprake is van een crisis of acute veiligheids- of gezondheidsrisico's wordt van opdrachtnemer verwacht dat wordt gehandeld conform een passende escalatie- en doorverwijzingsroute naar de daarvoor aangewezen instanties en voorzieningen.
11	Overhead	Verwijzing: Bijlage 2 Programma van Eisen, eisen 43 t/m 45 Vraag: Moeten locatie-, materiaal- en docentkosten voor psycho-educatieve en outreachactiviteiten (bijvoorbeeld yoga of muziekworkshops) in het tarief zijn opgenomen, of worden deze apart door de gemeente vergoed of gefaciliteerd?	Voor psycho-educatieve activiteiten en outreachactiviteiten geldt dat het aangeboden tarief alle werkzaamheden en kosten omvat die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor de voorbereiding, uitvoering en korte opvolging van de activiteit, waaronder eventuele materiaal- en personeelskosten. Voor zover op de gemeentelijke opvanglocaties geschikte ruimten beschikbaar zijn, kunnen deze kosteloos worden

Gemeente Almere

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			gebruikt. De gemeente zal hierover nadere informatie verstrekken. Zie bijlage 11.De beschikbaarheid van ruimten kan echter niet te allen tijde worden gegarandeerd. Indien de opdrachtnemer activiteiten buiten de beschikbare gemeentelijke opvanglocaties organiseert, zijn eventuele locatiekosten voor rekening van de opdrachtnemer en dienen deze onderdeel uit te maken van het aangeboden tarief.
12	Dienst	Verwijzing: Bijlage 2 Programma van Eisen, eisen 15, 18, 43 en 82 Vraag: Wat verstaat de gemeente onder een "individueel psychosociaal traject" in eis 18 en in de kwartaalrapportage? Telt deelname aan een gestructureerd preventief groepsprogramma (meerdere bijeenkomsten) mee als traject, of uitsluitend individuele begeleiding? Kan een dergelijk groepsprogramma ook meetellen als psycho-educatieve activiteit in de zin van eis 43?	Met een individueel psychosociaal traject wordt een persoonsgericht ondersteuningstraject bedoeld, met per deelnemer een eigen intake, ondersteuningsdoelen, voortgang en afronding. Iedere deelnemer wordt daarbij als één individueel psychosociaal traject geregistreerd en gerapporteerd. Deelname aan een groepsgerichte activiteit wordt niet als afzonderlijk individueel psychosociaal traject aangemerkt. Een gestructureerd preventief groepsprogramma kan, afhankelijk van de inhoud en doelstelling, worden beschouwd als een psycho-educatieve activiteit als bedoeld in eis 43. Activiteiten die als psycho-educatieve activiteit, workshop of outreachactiviteit worden uitgevoerd, worden gerapporteerd en gedeclareerd onder het daarvoor bestemde onderdeel van de dienstverlening.

Gemeente Almere

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
13	Vereisten medewerkers	Paragraaf 4.5.3.1 vereist dat medewerkers die psychosociale ondersteuning bieden, beschikken over een hbo- of wo-diploma in het domein van sociaal werk, pedagogie, psychologie, of zorg. Zou een kandidaat wiens hbo- of wo-diploma buiten deze domeinen valt, maar die wel beschikt over aanvullende erkende beroepskwalificaties op het gebied van psychosociale ondersteuning/coaching en over ruime relevante werkervaring, alsnog aan deze eis kunnen voldoen?	De gemeente beoordeelt dit niet op voorhand. Vereist is dat medewerkers beschikken over een afgeronde hbo- of wo-opleiding die naar aard, inhoud en niveau passend is bij de werkzaamheden binnen het sociaal, pedagogisch, psychologisch of zorgdomein. Het is aan de inschrijver om aannemelijk te maken dat hieraan wordt voldaan. Aanvullende beroepskwalificaties en relevante werkervaring kunnen daarbij ondersteunend zijn.
14	Tarievenblad	Is het toegestaan formules en/of definities aan het tarievenblad te wijzigen als dat beter aansluit bij de aangeboden dienstverlening?	Nee. Inschrijvers dienen het door de gemeente verstrekte Herzien bijlage 3 Tarievenblad volledig en ongewijzigd in te vullen.
15	Eisen aan een gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem	In paragraaf 4.5.3.3 geeft de gemeente aan dat een inschrijver zonder ISO 9001:2015- of HKZ-certificaat moet aantonen dat binnen de organisatie een ten minste gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem wordt toegepast. De gemeente benoemt hiervoor vijf minimale onderdelen. Kan de gemeente bevestigen of een kwaliteitsmanagementsysteem dat is opgebouwd uit bestaande procedures, processen en werkwijzen van de organisatie, aangevuld met de noodzakelijke documentatie, verantwoordelijkheden, monitoring en verbetercycli, als gelijkwaardig kan worden beschouwd? Of verwacht de gemeente dat het	Een kwaliteitsmanagementsysteem hoeft niet gecertificeerd te zijn volgens ISO 9001:2015 of HKZ. Het is mogelijk dat een kwaliteitsmanagementsysteem is opgebouwd uit bestaande procedures, processen en werkwijzen van de organisatie, mits de inschrijver aantoont dat het systeem ten minste gelijkwaardig is aan de in paragraaf 4.5.3.3 gestelde eisen. De gemeente verlangt niet dat het systeem aantoonbaar is ingericht volgens de volledige structuur of systematiek van ISO 9001:2015. De beoordeling vindt plaats aan de hand van de in de aanbestedingsstukken genoemde vereisten; er worden geen aanvullende beoordelingscriteria gehanteerd.

Gemeente Almere

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		systeem aantoonbaar is ingericht volgens de bredere structuur en systematiek van ISO 9001:2015? Kan de gemeente tevens aangeven welke concrete beoordelingscriteria zij hiervoor hanteert?	
16	Moment waarop het kwaliteitssysteem operationeel moet zijn	Een organisatie kan reeds beschikken over verschillende procedures, processen en werkwijzen voor kwaliteitsborging, zonder dat deze al zijn samengebracht in één formeel kwaliteitsmanagementsysteem. Kan de gemeente bevestigen dat een inschrijver bij inschrijving mag aantonen welke kwaliteitsprocessen en procedures reeds worden toegepast, aangevuld met een concreet plan om deze vóór de ingangsdatum van de overeenkomst op 1 april 2027 samen te brengen, te formaliseren en waar nodig aan te vullen tot een volledig operationeel en aantoonbaar kwaliteitsmanagementsysteem? Of moet het volledige gelijkwaardige systeem reeds op de uiterste inschrijfdatum aantoonbaar operationeel zijn?	Nee. Het kwaliteitsmanagementsysteem dient op de inschrijfdatum aantoonbaar aanwezig en operationeel te zijn. Het is niet voldoende om uitsluitend bestaande procedures en processen te beschrijven en aan te geven dat deze na inschrijving of na gunning zullen worden samengebracht, geformaliseerd of aangevuld. De inschrijver dient bij inschrijving aan te tonen dat wordt voldaan aan de eisen van paragraaf 4.5.3.3.
17	ISO 9001 als alternatief en minimale bewijsvoering	Kan de gemeente bevestigen dat een ISO 9001:2015-certificaat ook na de inschrijfdatum, maar uiterlijk vóór de ingangsdatum van de overeenkomst, kan worden behaald en overgelegd? Kan de gemeente daarnaast aangeven welke documentatie bij inschrijving minimaal moet worden aangeleverd wanneer een	Nee. Indien een inschrijver zich beroept op een ISO 9001:2015-certificaat of HKZ-certificaat om aan de geschiktheidseis te voldoen, dient het certificaat uiterlijk op de inschrijfdatum geldig te zijn. Een certificaat dat pas na de inschrijfdatum wordt behaald, kan niet worden meegewogen bij de beoordeling van de geschiktheidseisen.

Gemeente Almere

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		inschrijver kiest voor een eigen gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem, mede gezien de mogelijkheid om tijdens de verificatiefase aanvullende bewijsstukken op te vragen?	De inschrijver dient op de inschrijfdatum aan de gestelde geschiktheidseis te voldoen. Indien een inschrijver niet beschikt over een ISO 9001:2015- of HKZ-certificaat, mag hij aantonen dat sprake is van een ten minste gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem. De beoordeling van de gelijkwaardigheid vindt plaats aan de hand van de in paragraaf 4.5.3.3 opgenomen vereisten. Conform de offerteaanvraag volstaat bij inschrijving een rechtsgeldig ingevuld en ondertekend UEA. De gemeente kan in het kader van de verificatiefase de bewijsstukken opvragen waaruit blijkt dat de inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseis, waaronder documentatie over een gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem.
18	Capaciteitsverplichting zonder gegarandeerde afname	De aanbestedingsstukken vermelden dat geen minimale afname of omzet wordt gegarandeerd. Kan de gemeente verduidelijken welke minimale personele capaciteit de opdrachtnemer gedurende de looptijd van de raamovereenkomst beschikbaar moet houden, en of hiervoor een vergoeding geldt wanneer deze capaciteit niet of slechts gedeeltelijk wordt ingezet?	De gemeente schrijft geen minimale personele capaciteit voor. Opdrachtnemer dient te beschikken over voldoende capaciteit om aan de daadwerkelijke ondersteuningsbehoefte te kunnen voldoen. De gemeente verstrekt geen vergoeding voor niet-benutte capaciteit.
19	Betekenis en vergoeding van circa 50 uur casemanagement per week	In het Programma van Eisen wordt uitgegaan van circa 50 uur casemanagement per week. Kan de gemeente verduidelijken of dit aantal betrekking heeft op een verwachte gemiddelde daadwerkelijke inzet, een minimaal beschikbaar te houden capaciteit of uitsluitend een indicatie	De in het Programma van Eisen genoemde circa 50 uur casemanagement per week betreft een indicatie van de huidige behoefte van de gemeente. Dit aantal is gebaseerd op de huidige situatie en dient inschrijvers te helpen bij het

Gemeente Almere

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		van de huidige behoefte? Op welke wijze wordt de daadwerkelijk geleverde inzet afgerekend?	vormen van een realistisch beeld van de omvang van de opdracht. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Zoals eerder aangegeven verstrekt de gemeente geen afnamegarantie, urengarantie of vaste basisinzet. De daadwerkelijke inzet is afhankelijk van de feitelijke ondersteuningsbehoefte gedurende de looptijd van de overeenkomst. De daadwerkelijk geleverde en door de gemeente geaccordeerde inzet wordt afgerekend overeenkomstig de bepalingen van de overeenkomst en het door opdrachtnemer aangeboden tarief.
20	Minimaal acht nieuwe individuele psychosociale trajecten per maand	De aanbestedingsstukken noemen een capaciteit voor gemiddeld ten minste acht nieuwe individuele psychosociale trajecten per maand. Kan de gemeente bevestigen of dit een vereiste beschikbare behandel-/begeleidingscapaciteit betreft of een minimum aantal trajecten dat daadwerkelijk moet worden gestart? Indien de instroom lager is dan acht trajecten per maand, heeft dit gevolgen voor de vergoeding of beoordeling van de opdrachtnemer?	De genoemde acht trajecten per maand betreffen een indicatie van de verwachte ondersteuningsbehoefte en geen minimumaantal trajecten dat daadwerkelijk moet worden gestart. Indien de instroom lager is dan verwacht, heeft dit geen gevolgen voor de beoordeling van de opdrachtnemer. Vergoeding vindt uitsluitend plaats voor daadwerkelijk geleverde dienstverlening.
21	Verdeling tussen volwassen- en jeugd-/gezinscasemanagement	Kan de gemeente een indicatie geven van de verwachte verdeling van de casemanagement inzet tussen volwassenen enerzijds en jeugdigen/gezinnen anderzijds, inclusief eventuele verschillen in verwachte caseload, complexiteit en benodigde deskundigheid?	De gemeente beschikt niet over een betrouwbare uitsplitsing van de verwachte inzet van casemanagement naar volwassenen enerzijds en jeugdigen/gezinnen anderzijds. De gemeente wijst erop dat in de offerteaanvraag ter indicatie is opgenomen dat binnen de huidige doelgroep circa 290 gezinnen met kinderen en 50

Gemeente Almere

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			volwassenen met complexe ondersteuningsvraagstukken bekend zijn. Deze aantallen dienen uitsluitend ter informatie en vormen geen voorspelling van de daadwerkelijke vraag naar casemanagement gedurende de looptijd van de overeenkomst. De daadwerkelijke inzet van volwassenencasemanagement en jeugd- en gezinscasemanagement is afhankelijk van de ondersteuningsbehoefte van deelnemers en van de mate waarin van de dienstverlening gebruik wordt gemaakt. Om die reden kan de gemeente geen betrouwbare indicatie geven van de verwachte verdeling van de inzet, de gemiddelde caseload, de complexiteit van casuïstiek of de benodigde deskundigheid per type casemanagement. Inschrijvers dienen uit te gaan van de informatie zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken.
22	Tariefopbouw en inzet van verschillende functiegroepen	Kan de gemeente bevestigen of inschrijvers binnen de voorgeschreven prijsopgave verschillende uurtarieven mogen hanteren voor verschillende functiegroepen of deskundigheidsniveaus, voor zover alle tarieven en kosten voldoen aan de voorgeschreven prijsstructuur?	Nee. Inschrijvers dienen de tarieven op te geven conform de voorgeschreven prijsstructuur van het herziene tarievenblad. Het tarievenblad voorziet per onderdeel in één aan te bieden tarief. Het hanteren van verschillende uurtarieven voor verschillende functiegroepen of deskundigheidsniveaus binnen één tariefpost is daarom niet toegestaan.
23	BTW-behandeling	Kan de gemeente verduidelijken welke btw-behandeling zij verwacht voor de verschillende onderdelen van de opdracht en of de aangeboden	Tarieven dienen conform paragraaf 5.4.2 van de offerteaanvraag in euro's exclusief btw te worden opgegeven.

Gemeente Almere

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		tarieven inclusief of exclusief eventueel verschuldigde btw moeten worden opgegeven? Indien bepaalde diensten onder een btw-vrijstelling vallen en andere niet, hoe dient dit in de prijsopgave te worden verwerkt?	Het is de verantwoordelijkheid van de inschrijver om de fiscaal juiste btw-behandeling van de aangeboden dienstverlening te bepalen en toe te passen. De gemeente verstrekt hierover geen nadere fiscale richtlijnen. Indien voor (onderdelen van) de dienstverlening een btw-vrijstelling van toepassing is, dient de inschrijver hiermee rekening te houden bij het opstellen van zijn inschrijving.
24	SROI bij afwijkende werkelijke opdrachtwaarde	De aanbestedingsstukken beschrijven dat de SROI-verplichting na drie tot zes maanden wordt vastgesteld op basis van de gerealiseerde opdrachtwaarde en vervolgens wordt geëxtrapoleerd naar het eerste contractjaar. Kan de gemeente bevestigen of de SROI-verplichting later opnieuw wordt berekend wanneer de werkelijke opdrachtwaarde gedurende het contractjaar substantieel afwijkt van deze extrapolatie?	De gemeente bevestigt dat bij de berekening van de definitieve SROI-verplichting wordt uitgegaan van de werkelijke opdrachtwaarde over de volledige looptijd van de overeenkomst.
25	Ervaring met het Nederlandse zorg- en welzijnsstelsel	Kan de gemeente bevestigen of relevante werkervaring die is opgedaan binnen vergelijkbare zorg- en welzijnsstelsels in andere EU-lidstaten kan worden meegewogen bij de beoordeling van de gevraagde werkervaring, ook wanneer deze ervaring niet rechtstreeks binnen het Nederlandse stelsel is opgedaan?	Voor medewerkers die psychosociale ondersteuning uitvoeren kan relevante werkervaring die is opgedaan binnen vergelijkbare zorg- en welzijnsstelsels in andere EU-lidstaten worden meegewogen. Daarbij geldt dat de medewerker moet voldoen aan de opleidingsvereisten zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken. Voor medewerkers die casemanagement uitvoeren geldt aanvullend dat zij aantoonbare kennis van en ervaring met het Nederlandse zorg-, welzijns-, jeugd- en ondersteuningsstelsel moeten hebben. De eis dat de

Gemeente Almere

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			medewerker ten minste twee jaar relevante werkervaring heeft opgedaan binnen of in samenwerking met het Nederlandse zorg-, welzijns-, jeugd- of sociaal domein blijft onverkort van toepassing.
26	Deskundigheidseisen jeugd- en gezinscasemanagement	Kan de gemeente nader specificeren welke opleidingsachtergrond, beroepskwalificaties en relevante werkervaring minimaal worden verwacht van medewerkers die jeugd- en gezinscasemanagement uitvoeren? Gelden hiervoor aanvullende eisen ten opzichte van het reguliere casemanagement?	Voor alle medewerkers die casemanagement uitvoeren gelden de opleidings-, kennis- en ervaringseisen zoals opgenomen in paragraaf 4.5.3.1 van de offerteaanvraag. Dit betekent onder meer dat medewerkers beschikken over een relevante opleiding op minimaal hbo-niveau, ten minste twee jaar relevante werkervaring hebben binnen of in samenwerking met het Nederlandse zorg-, welzijns-, jeugd- of sociaal domein en ervaring hebben met ondersteuning en/of regievoering bij complexe ondersteuningsvragen. Voor medewerkers die worden ingezet binnen jeugd- en gezinscasemanagement geldt daarnaast dat zij beschikken over aantoonbare kennis van en ervaring met het ondersteunen van kinderen, jongeren en gezinnen. De inschrijver dient aan te tonen dat de betreffende medewerker ervaring heeft met het begeleiden van kinderen, jongeren en/of gezinnen binnen het jeugd-, zorg-, welzijns- of sociaal domein. De gemeente stelt geen nadere opleidings- of beroepskwalificatie-eisen dan opgenomen in de aanbestedingsstukken.

Gemeente Almere

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
27	Erkenning en bewijs van buitenlandse diploma’s	Welke documenten accepteert de gemeente om de gelijkwaardigheid aan te tonen van diploma’s en beroepskwalificaties die buiten Nederland zijn behaald? Is een diplomawaardering of erkenning door bijvoorbeeld Nuffic vereist, of volstaan diploma’s met een beëdigde vertaling en relevante werkervaring?	Het is aan de inschrijver om aannemelijk te maken dat een buiten Nederland behaald diploma of beroepskwalificatie gelijkwaardig is aan het gevraagde opleidingsniveau. De gemeente schrijft hiervoor geen specifieke vorm van bewijs voor. Een diplomawaardering of erkenning door bijvoorbeeld Nuffic kan daarbij ondersteunend zijn, maar is niet verplicht. De gemeente beoordeelt de aangeleverde documentatie in samenhang. Indien een diploma of kwalificatie niet in het Nederlands of Engels is opgesteld, dient de inschrijver zorg te dragen voor een deugdelijke vertaling.
28	Overdracht van bestaande cliënten en dossiers	Is voorzien in de overdracht van bestaande cliënten en bijbehorende dossiers aan de nieuwe opdrachtnemer bij aanvang van de overeenkomst? Zo ja, welke partij is verantwoordelijk voor de overdracht, welke toestemmings- en privacyprocedures gelden en wordt hiervoor een afzonderlijke vergoeding of implementatieperiode voorzien?	De gemeente voorziet niet in de overdracht van bestaande cliënten, lopende trajecten of bijbehorende dossiers aan de nieuwe opdrachtnemer bij aanvang van de overeenkomst. Lopende trajecten worden door de huidige opdrachtnemer afgerond. De nieuwe opdrachtnemer start vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst met nieuwe aanmeldingen. Indien een deelnemer na afronding van een bestaand traject opnieuw ondersteuning nodig heeft, vindt dit plaats via de reguliere aanmeld- en intakeprocedure van de nieuwe opdrachtnemer. Omdat geen overdracht van cliënten, trajecten of dossiers is voorzien, zijn geen specifieke overdrachts-, toestemmings- of privacyprocedures van toepassing en wordt hiervoor geen afzonderlijke vergoeding of implementatieperiode verstrekt

Gemeente Almere

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
29	Beschikbaarheid buiten reguliere kantooruren	De aanbestedingsstukken geven aan dat beschikbaarheid buiten reguliere kantooruren nodig kan zijn wanneer de ondersteuningsbehoefte daartoe aanleiding geeft. Kan de gemeente verduidelijken welke concrete beschikbaarheid wordt verwacht, bijvoorbeeld avonduren, weekenden of feestdagen, en of hiervoor afzonderlijke tarieven of vergoedingen mogen worden opgenomen?	De gemeente schrijft geen specifieke beschikbaarheid voor in de avonduren, weekenden of op feestdagen. De opdrachtnemer stemt de dienstverlening af op de ondersteuningsbehoefte van de doelgroep. In de huidige situatie vindt naar schatting circa 35% van de individuele psychosociale ondersteuning buiten reguliere werktijden plaats, met name in de avonduren of in het weekend. Outreach- en psycho-educatieve activiteiten vinden eveneens regelmatig in de avonduren of in het weekend plaats. Deze gegevens zijn uitsluitend indicatief. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Eventuele kosten voor dienstverlening buiten reguliere werktijden dienen in de aangeboden tarieven te zijn opgenomen. Afzonderlijke tarieven of vergoedingen hiervoor zijn niet toegestaan.
30	Werk- en gesprekslocaties	Kan de gemeente aangeven welke werk- en gespreksruimten op opvanglocaties of andere gemeentelijke locaties voor de opdrachtnemer beschikbaar worden gesteld? Indien de opdrachtnemer zelf geschikte ruimten moet organiseren, mogen de daarmee samenhangende kosten afzonderlijk worden opgenomen in de prijsopgave?	Op dit moment zijn op diverse gemeentelijke opvanglocaties ruimtes beschikbaar voor consulten en groepsactiviteiten. Een overzicht van de huidige beschikbare ruimtes is als bijlage 11 bij deze Nota van Inlichtingen opgenomen. De beschikbare locaties en ruimten kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigen. De ruimtes dienen vooraf te worden gereserveerd en beschikbaarheid kan niet worden gegarandeerd. De

Gemeente Almere

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			gemeente spant zich in om waar mogelijk passende ruimte beschikbaar te stellen. Indien opdrachtnemer gebruik wenst te maken van aanvullende of alternatieve locaties, dienen de daarmee samenhangende kosten in de aangeboden tarieven te zijn inbegrepen. Hiervoor wordt geen afzonderlijke vergoeding verstrekt.
31	Indexering van tarieven	Kan de gemeente bevestigen welke indexeringsmethode en welke referentie-index van toepassing zijn op de tarieven gedurende de looptijd van de overeenkomst, en vanaf welk moment de eerste indexering kan plaatsvinden?	De tarieven kunnen voor het eerst per 1 april 2028 worden geïndexeerd. Indexering vindt jaarlijks plaats op basis van het DPI-indexcijfer, waarbij het eerste gepubliceerde DPI-indexcijfer van het betreffende jaar wordt vergeleken met dat van het voorafgaande jaar. De prijsverhoging mag maximaal het verschil tussen beide indexcijfers bedragen
32	Uitbreiding naar andere doelgroepen en wachtkamerovereenkomst	De aanbestedingsstukken voorzien in mogelijkheden tot uitbreiding van de dienstverlening naar andere doelgroepen en/of het inzetten van een tweede opdrachtnemer. Kan de gemeente verduidelijken welke gevolgen een dergelijke uitbreiding heeft voor de personele capaciteit, vereiste taalvaardigheden, tarieven en overige contractvoorwaarden? Indien een tweede opdrachtnemer als reserve wordt aangewezen, moet deze dan gedurende de looptijd exclusief capaciteit beschikbaar houden zonder gegarandeerde afname of vergoeding?	De vraag berust gedeeltelijk op een onjuiste veronderstelling. De aanbesteding voorziet niet in de gelijktijdige inzet van een tweede opdrachtnemer naast de gecontracteerde opdrachtnemer. Er wordt één opdrachtnemer gecontracteerd voor de uitvoering van de dienstverlening. De wachtkamerconstructie ziet uitsluitend op de mogelijkheid om de opdracht alsnog te gunnen aan de als tweede gerangschikte inschrijver indien de overeenkomst met de geselecteerde opdrachtnemer niet tot stand komt of voortijdig eindigt. Ten aanzien van een eventuele uitbreiding naar andere doelgroepen wordt verwezen naar de herzieningsclausule.

Gemeente Almere

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			Daarbij blijven dezelfde contractuele voorwaarden, kwaliteitseisen, prestaties en tarieven van toepassing.
33	Beroep op technische bekwaamheid van derden	Kan de gemeente verduidelijken welke documenten bij inschrijving vereist zijn wanneer een inschrijver voor een kerncompetentie een beroep doet op de ervaring van een onderaannemer of samenwerkingspartner? Moet die partij de werkzaamheden waarop de ingeroepen ervaring betrekking heeft zelf uitvoeren en welke concrete beschikbaarheids- of inzetverklaring wordt verlangd?	Indien een inschrijver voor een kerncompetentie een beroep doet op de ervaring van een derde, dient deze derde een afzonderlijk UEA in te dienen. Indien voor een kerncompetentie een beroep wordt gedaan op de ervaring van een derde, dient deze derde ook daadwerkelijk te worden ingezet voor het betreffende deel van de opdracht. De aanbestedingsstukken schrijven geen afzonderlijke beschikbaarheids- of inzetverklaring voor.
34	Afbakening en vergoeding individueel psychosociaal traject	Wat wordt voor de tariefstelling precies verstaan onder één individueel psychosociaal traject? Is er een indicatieve duur, een verwacht aantal consulten of een gemiddelde tijdsinzet? Omvat het trajecttarief ook intake, voorbereiding, verslaglegging, overleg, warme overdracht en nazorg? Hoe wordt een voortijdig beëindigd of uitzonderlijk intensief traject afgerekend?	De aanbestedingsstukken schrijven geen vaste duur, aantal consulten of tijdsinzet voor een individueel psychosociaal traject voor. Het traject dient te worden uitgevoerd overeenkomstig het Programma van Eisen en op basis van een bewezen effectieve of evidence-informed methodiek. De gekozen methodiek, duur en intensiteit kunnen per inschrijver verschillen, mits wordt voldaan aan de eisen en doelstellingen van de opdracht. De opdrachtnemer voert een passende eerste beoordeling uit van de ondersteuningsbehoefte en bepaalt op basis van een professionele beoordeling welke vorm van ondersteuning passend is voor de deelnemer. Een individueel psychosociaal traject vangt aan nadat is vastgesteld dat preventieve psychosociale ondersteuning in de vorm van een individueel traject passend is. Een eerste

Gemeente Almere

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			beoordeling die niet leidt tot een individueel psychosociaal traject wordt niet aangemerkt als een gestart traject. Inschrijvers bieden voor een individueel psychosociaal traject één trajecttarief aan. Voor zover werkzaamheden noodzakelijk zijn voor de uitvoering van het traject, waaronder voorbereiding, uitvoering, verslaglegging, evaluatie en waar relevant overleg, warme overdracht en nazorg, maken deze onderdeel uit van het trajecttarief. Consulten die onderdeel uitmaken van een psychosociaal ondersteuningstraject kunnen niet afzonderlijk worden gedeclareerd. Indien een traject voortijdig wordt beëindigd wegens omstandigheden die redelijkerwijs niet aan de opdrachtnemer zijn toe te rekenen, wordt de vergoeding vastgesteld naar rato van de daadwerkelijk uitgevoerde werkzaamheden binnen het traject. De opdrachtnemer onderbouwt de verrichte werkzaamheden desgevraagd. Partijen treden hierover in overleg indien de omvang van de vergoeding niet rechtstreeks uit de uitgevoerde werkzaamheden kan worden afgeleid. Voor uitzonderlijk intensieve trajecten geldt geen afzonderlijke verrekeningssystematiek.

Gemeente Almere

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
35	Declareerbare uren casemanagement	Welke werkzaamheden gelden binnen het uurtarief casemanagement als declarabele tijd? Vallen dossierregistratie, multidisciplinair overleg, telefonisch contact met ketenpartners, voorbereiding, reistijd en afstemming met de gemeente daaronder? Welke registratie- en verantwoordingsregels gelden voor deze uren?	De aanbestedingsstukken bevatten geen nadere uitsplitsing van werkzaamheden die binnen het uurtarief voor casemanagement kunnen worden uitgevoerd. Het is aan de opdrachtnemer om de werkzaamheden uit te voeren die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor een effectieve uitvoering van het casemanagement zoals beschreven in het Programma van Eisen. Hieronder kunnen, voor zover relevant voor de betreffende casus, werkzaamheden vallen zoals voorbereiding, dossiervoering, overleg, contact en afstemming met betrokken organisaties en afstemming met de gemeente. De inschrijver dient bij zijn tariefstelling rekening te houden met alle kosten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de dienstverlening, waaronder onder meer voorbereiding, administratie, coördinatie, reis- en verblijfskosten en overige uitvoeringskosten. De registratie- en verantwoordingsverplichtingen beperken zich tot hetgeen hierover in de aanbestedingsstukken is opgenomen. Er gelden geen aanvullende registratie- of verantwoordingsregels. De kwartaalrapportage bevat uitsluitend de in het Programma van Eisen genoemde verantwoordingsinformatie.
36	Omvang en vergoeding psycho-educatie en outreach	Welke gemiddelde duur, groepsgrootte en personele inzet verwacht de gemeente per psycho-educatieve workshop en outreachactiviteit? Moeten voorbereiding, materialen, communicatie, verslaglegging,	De aanbestedingsstukken bevatten geen voorschriften ten aanzien van de duur, groepsgrootte of personele inzet van workshops en outreachactiviteiten. Het is aan de

Gemeente Almere

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		eventuele locatiekosten en opvolging volledig in het tarief per activiteit zijn opgenomen? Welke betalingsregeling geldt bij annulering of verplaatsing op verzoek van de gemeente?	opdrachtnemer om deze activiteiten zodanig vorm te geven dat wordt voldaan aan de eisen uit het Conform de aanbestedingsstukken dient de inschrijver bij de tariefstelling rekening te houden met alle kosten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de dienstverlening. Voor outreachactiviteiten geldt daarnaast expliciet dat het aangeboden tarief de werkzaamheden omvat die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor voorbereiding, uitvoering en korte opvolging van de activiteit. De aanbestedingsstukken voorzien niet in een afzonderlijke annulerings- of verplaatsingsregeling. Inschrijvers dienen hiermee rekening te houden bij hun tariefstelling.
37	Privacy, informatiebeveiliging en gegevensuitwisseling	Welke specifieke technische en organisatorische informatiebeveiligingsmaatregelen en bewijsstukken verwacht de gemeente van de opdrachtnemer? Welke afspraken worden gemaakt over verwerkingsverantwoordelijkheid, eventuele verwerkersovereenkomsten en gegevensdeling met ketenpartners? Zijn er verplichte eisen aan het cliëntregistratiesysteem, opslaglocatie of veilige gegevensuitwisseling?	De eisen ten aanzien van verwerking en beveiliging van persoonsgegevens zijn opgenomen in artikel 9 van Bijlage 5 Concept raamovereenkomst Dienstverlening. Opdrachtnemer dient passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen te treffen en te voldoen aan de AVG. Indien nodig worden tussen partijen nadere afspraken gemaakt over veilige overdracht, toegang en opslag van persoonsgegevens. De aanbestedingsstukken bevatten geen aanvullende eisen ten aanzien van specifieke bewijsstukken, cliëntregistratiesystemen, opslaglocaties, gegevensuitwisseling of verwerkersovereenkomsten.

Gemeente Almere

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
38	Personele bezetting en bewijsstukken bij inschrijving	Moeten alle beoogde medewerkers bij inschrijving al op naam bekend en beschikbaar zijn, of volstaat een onderbouwd personeels- en wervingsplan als uiterlijk bij aanvang van hun werkzaamheden aan alle personele eisen wordt voldaan? Welke cv’s, diploma’s, beschikbaarheidsverklaringen en overige bewijsstukken moeten bij inschrijving worden ingediend, en welke kunnen bij verificatie worden overgelegd?	Nee. De aanbestedingsstukken vereisen niet dat alle beoogde medewerkers bij inschrijving reeds op naam worden opgegeven. De inschrijver dient inzicht te geven in de wijze waarop de benodigde personele capaciteit wordt georganiseerd en aannemelijk te maken dat uiterlijk bij aanvang van de overeenkomst voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar is. De bij inschrijving en eventuele verificatie aan te leveren documenten zijn opgenomen in de aanbestedingsstukken. Voor medewerkers die casemanagement uitvoeren dient uit een curriculum vitae te blijken dat aan de gestelde kennis- en ervaringseisen wordt voldaan. De gemeente kan voorafgaand aan contractondertekening of gedurende de uitvoering nadere bewijsstukken opvragen.