

Onderwerp	Specifiek	Item	Vraag	Antwoord
Algemene Voorwaarden	3	1. Cliëntsysteem	In de definitie van "Cliëntsysteem" in de Algemene voorwaarden wordt genoemd dat dit ook andere betrokkenen in de systemen van de cliënt zijn. Vallen bijvoorbeeld andere betrokken hulpverleners, school en woningcorporatie ook onder andere betrokkenen? En heeft de regio nog andere aanvullingen?	Dit is per casus verschillend, de primaire focus is de cliënt en diens gezin. Aangevuld met de daarbij betrokken belanghebbenden, zoals school, sport, eventueel vrienden, de door u genoemde derden etc.
			Geldt deze definitie ook voor de Raamovereenkomst?	Ja, deze definitie geldt voor de raamovereenkomst.
Algemene voorwaarden	4	1 Definitie intakegesprek	Definitie Intakegesprek: in deze definitie wordt gesproken over een 'kosteloos' gesprek. Dit gesprek is niet kosteloos, immers de inzet van een professional in een dergelijke setting kost geld. Hoe worden deze kosten gefinancierd?	Dit zit verdisconteert in de tarieven.
Algemene voorwaarden	6	1 Uitvoeringsplan	In de definities in de Algemene voorwaarden wordt gesproken over een 'Uitvoeringsplan'. Wat is het verschil met het Ondersteuningsplan?	Dit betreft het behandelplan van de GI
Algemene voorwaarden	8	2.2 Organogram en beschrijving concern	In artikel 2.2 van de Algemene Voorwaarden staat genoemd dat de opdrachtnemer bij inschrijving een organogram en beschrijving van het concern moet toevoegen. Wij komen dit niet in het procesdocument tegen, of elders in de aanbesteding. Geldt dit artikel ook voor deze inschrijving, moeten wij deze twee documenten meesturen met de inschrijving?	Dit is een document wat opgevraagd kan worden/geverifieerd.
Algemene voorwaarden	15	3.16 Media	Algemene voorwaarden artikel 3.16 lid 1: indien een cliënt zelf zijn verhaal wilt doen in de media, mag de opdrachtnemer hier dan wel aan meewerken?	Alleen Indien u daar ook met de betrokken gemeente(n) over afstemt.
Algemene voorwaarden	15	3.17 Informeren Inspectie en toezichthoudend ambtenaar	In artikel 3.17 lid 2 van de Algemene Voorwaarden stelt u dat opdrachtnemer zowel de toezichthoudend ambtenaar als de Inspectie moet informeren bij elke calamiteit. Echter het toezicht voor Jeugdhulp is enkel belegd bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, en van de WMO enkel bij de toezichthoudend ambtenaar. Waarom moeten zij toch beiden worden geïnformeerd? Een Inspectie zal bijvoorbeeld niet zitten te wachten op een melding binnen een kader waar zij geen wettelijke taak (en bevoegdheden) hebben, zij zullen ons doorverwijzen naar de toezichthoudend ambtenaar.	De IGJ gaat over het kwaliteitskader Jeugdhulp. Een melding kan ook betrekking hebben op de aanvullend overeengekomen voorwaarden. Derhalve is het voor ons noodzakelijk om altijd beide te informeren.
Algemene voorwaarden	16	3.22 Terugbelverzoek	"Voor telefonisch contact wordt een terugbelverzoek normaliter binnen twee werkdagen gerealiseerd". Dit is erg kort, voorstel om dit te wijzigen in 1 week, idem voor verzoek mbt email.	Wij vinden uw voorstel geen recht doen aan de sector waarin u werkt, waarbij 24-uurs bereikbaarheid een vereiste is.

Onderwerp	Specifiek	Item		Vraag	Antwoord
Algemene voorwaarden	17	3.23	Vastlegging onderdeel interne controle	Algemene voorwaarden artikel 3.23 lid 2: wat bedoelt u met de zin 'Vastlegging van de wederzijdse bevindingen en afspraken in het gesprek zijn onderdeel van de interne controle door opdrachtgever', kunt u dit verder toelichten?	De gemeenten passen accountmanagement toe, waar vervolgens afspraken gemaakt worden met aanbieders. Het nakomen van die afspraken wordt bijgehouden door de gemeenten.
Algemene voorwaarden	19	4.2.4	Vigerende wet- en regelgeving	Algemene voorwaarden artikel 4.2.4 lid 4, klopt het dat dit alleen kan conform vigerende wet- en regelgeving?	Vanzelfsprekend
Algemene voorwaarden	20	4.5	Toeslagen	Algemene voorwaarden artikel 4.5 lid 2, welke toeslagen betreffen dit? Welke rol heeft een wettelijke verwijzer (in het kader van Jeugdhulp) hierin?	Dit betreft mogelijke stapeling van bouwstenen, toekennen van perspectiefregeling etc. De wettelijk verwijzer (gemeentelijke toegang) gaat hierover.
Algemene voorwaarden	21	5.1	Instemmen met aanpassingen	Algemene voorwaarden, artikel 5.1: indien de overeenkomst en/of de algemene voorwaarden worden aangepast, welke mogelijkheid heeft de opdrachtnemer dan om niet in te stemmen met deze aanpassingen? Hoe kan dit worden aangegeven? Welke termijnen hangen hier aan vast.	Dit dient een te overziene termijn te zijn waarbij redelijkheid en billijkheid wordt betracht. Een aanbieder kan inspreken via de website, maar mogelijk wordt er voor die specifieke wijziging ook wel een bijeenkomst met aanbieders georganiseerd.
Algemene voorwaarden	11 en 12	2.3.2	Ernstig incident met grote impact	In de Algemene voorwaarden artikel 2.3.2 lid 6, staat dat de opdrachtnemer calamiteiten en ieder ernstig incident met grote impact, moet melden. "Grote impact" is een subjectief begrip. Wanneer moeten wij wel en wanneer niet melden bij de opdrachtgever? Klopt het dat dit melden bij de opdrachtgever alleen mag indien dit in lijn is met de wet- en regelgeving rondom privacy?	Dit staat als volgt geduid: grote impact op de maatschappij, de cliënt, zijn/haar omgeving en/of andere betrokkenen. Ook staat aangegeven dat er gemeld moet worden bij de toezichthouder. We verwachten hierin van u de pro-activiteit om contact te zoeken met de toezichthouder bij twijfel.
Algemene voorwaarden	13 en 14	3.10 en 3.12	Regelgeving controles	In de Algemene voorwaarden artikel 3.10 lid 1, en artikel 3.12 lid 7: klopt het dat de opdrachtgever deze controles alleen mag (laten) doen met inachtneming van vigerende wet- en regelgeving?	Vanzelfsprekend.
Kostprijzen/tarieven	Alg.	Alg.	Normering kostprijzen - begeleiding	In de berekening van de kostprijzen door de zorgregio ontbreekt de onderbouwing waarom er door de zorgregio is gekozen voor een bepaalde normwaarde. De AMvB verplicht gemeente o.a. om voldoende te onderbouwen waarom voor een bepaalde normering is gekozen.	
				Begeleiding:	
				1. Spreiding van de uitvraag bij de aanbieders is tussen € 8.800 en € 49.000. De zorgregio kiest voor de norm € 20.000,-. Waarop is de keuze voor deze norm gebaseerd, wat is de onderbouwing hiervan?	De omvang van de (benodigde) overhead is geen constante. Per sector en per product kan de overhead verschillen. Veelal wordt de complexiteit van het primair proces gebruikt als (een) verklaring voor verschillende omvang van de (benodigde) overhead. Wij hebben per product(groep) gekozen voor een overhead die wij passend vonden. Hierbij hebben wij normerend opgetreden: de norm is afgeleid van de groep aanbieders die de laagste overhead hadden. Deze zorgaanbieders zijn in staat met die omvang van de overhead te werken, dus die norm is reëel voor dat product /die productgroep.

Onderwerp	Specifiek	Item	Vraag	Antwoord
			2. Met de norm die de zorgregio kiest, kan 40% van de aanbieders aan voldoen. Waarom is gekozen dat 60% van de aanbieders onder kostprijs moet werken? En hoe moeten aanbieders dit tekort compenseren?	De omvang van de (benodigde) overhead is geen constante. Per sector en per product kan de overhead verschillen. Veelal wordt de complexiteit van het primair proces gebruikt als (een) verklaring voor verschillende omvang van de (benodigde) overhead. Wij hebben per product(groep) gekozen voor een overhead die wij passend vonden. Hierbij hebben wij normerend opgetreden: de norm is afgeleid van de groep aanbieders die de laagste overhead hadden. Deze zorgaanbieders zijn in staat met die omvang van de overhead te werken, dus die norm is reëel voor dat product /die productgroep.
			3. Waarom is ervoor gekozen om alleen voor een hogere normering te kiezen bij kostprijs-elementen die op verblijf van toepassing zijn? Dit zou volgens de zorgregio de lage normering elders compenseren, maar dat gaat hiermee niet op voor de ambulante bouwstenen. Hoe wil de zorgregio dit oplossen?	De hogere normering op bijvoorbeeld huisvestingslasten en verzorgingskosten is zeker niet bedoeld als compensatie voor normering op overhead. De hogere normering is genoemd als illustratie dat de tariefstelling niet is uitgevoerd met het doel om bezuinigingen te realiseren en/of zorg te verschrallen. De normeringen op de ambulante producten leiden naar onze mening tot een reëel tarief.
			4. De spreiding van de uitvraag bij de aanbieders is tussen € 8.800 en € 49.000. Wat is de spreiding van grote aanbieders? En waarom heeft de zorgregio in de gekozen norm geen rekening gehouden met het verschil tussen grote aanbieders en kleine aanbieders of zzp'ers?	Bij spreiding en normbepaling zijn ZZP'ers buiten beschouwing gelaten. Alle gerapporteerde waarden betreffen dus instellingen. De omvang van een instelling zien wij niet als een reden om een hogere of lagere overhead per directe fte te hebben.
Kostprijzen/tarieven	Alg.	Alg.	Normering kostprijzen - behandeling	In de berekening van de kostprijzen door de zorgregio ontbreekt de onderbouwing waarom er door de zorgregio is gekozen voor een bepaalde normwaarde. De AMvB verplicht gemeente o.a. om voldoende te onderbouwen waarom voor een bepaalde normering is gekozen.
			Begeleiding	
			1. Spreiding van de uitvraag bij de aanbieders is tussen de 750 en 1.427 uur. De zorgregio kiest voor de norm van 1.180 uur. Waarop is de keuze voor deze norm gebaseerd, wat is de onderbouwing hiervan?	1. De grote spreiding noodzaakt tot een stellingname van de zorgregio over de norm. Wij zijn van mening dat een productiviteit van 1.180 realistisch en haalbaar is, aangezien ongeveer 1/3 van de zorgaanbieders deze norm inderdaad haalt.

Onderwerp	Specifiek	Item	Vraag	Antwoord
			2. Met de norm die de zorgregio kiest, kan 29% van de aanbieders aan voldoen. Waarom is gekozen dat 71% van de aanbieders onder kostprijs moet werken? En hoe moeten aanbieders dit tekort compenseren?	2. Wij vragen niemand onder de kostprijs te werken. Wel stellen wij dat een zorgaanbieder die slechts 750 contacturen per fte per jaar kan maken onvoldoende productief is en daarmee te duur. Bij 1.180 productieve uren zou de exploitatie van een zorgaanbieder kostendekkend moeten zijn, indien ook op andere normen zoals inschaling en omvang overhead volgens onze normen wordt gewerkt.
			3. Waarom is ervoor gekozen om alleen voor een hogere normering te kiezen bij kostprijs-elementen die op verblijf van toepassing zijn? Dit zou volgens de zorgregio de lage normering elders compenseren, maar dat gaat hiermee niet op voor de ambulante bouwstenen. Hoe wil de zorgregio dit oplossen?	3. De hogere normering op bijvoorbeeld huisvestingslasten en verzorgingskosten is zeker niet bedoeld als compensatie voor normering op overhead. De hogere normering is genoemd als illustratie dat de tariefstelling niet is uitgevoerd met het doel om bezuinigingen te realiseren en/of zorg te verschrallen. De normeringen op de ambulante producten leiden naar onze mening tot een reëel tarief.
Kostprijzen/tarieven	Alg.	Alg.	Normering kostprijzen – declarabele uren	In de berekening van de kostprijzen door de zorgregio ontbreekt de onderbouwing waarom er door de zorgregio is gekozen voor een bepaalde normwaarde. De AMvB verplicht gemeente o.a. om voldoende te onderbouwen waarom voor een bepaalde normering is gekozen.
			Normwaarde overhead behandeling	
			1. Spreiding van de uitvraag bij de aanbieders is tussen € 13.300 en € 49.300. De zorgregio kiest voor de norm € 25.000,-. Waarop is de keuze voor deze norm gebaseerd, wat is de onderbouwing hiervan?	1. De omvang van de (benodigde) overhead is geen constante. Per sector en per product kan de overhead verschillen. Veelal wordt de complexiteit van het primair proces gebruikt als (een) verklaring voor verschillende omvang van de (benodigde) overhead. Wij hebben per product(groep) gekozen voor een overhead die wij passend vonden. Hierbij hebben wij normerend opgetreden: de norm is afgeleid van de groep aanbieders die de laagste overhead hadden. Deze zorgaanbieder zijn in staat met die omvang van de overhead te werken, dus die norm is reëel voor dat product /die productgroep.

Onderwerp	Specifiek	Item		Vraag	Antwoord
				2. Met de norm die de zorgregio kiest, kan 30% van de aanbieders aan voldoen. Waarom is gekozen dat 70% van de aanbieders onder kostprijs moet werken? En hoe moeten aanbieders dit tekort compenseren?	2. Wij vragen niemand om onder de kostprijs te werken. Wel zijn wij van mening dat de omvang van de overhead niet groter hoort te zijn dan wat nodig is om (duurzaam) de door ons gevraagde zorg te leveren tegen de door ons gevraagde kwaliteit. Wij zijn van mening dat de door ons gehanteerde normenvan overhead hieraan voldoen. Aanbieders met een hogere overhead dan onze norm kunnen proberen hun overheadkosten te laten dalen, of om hun productiviteit te verhogen.
				3. Waarom is ervoor gekozen om alleen voor een hogere normering te te kiezen bij kostprijselementen die op verblijf van toepassing zijn? Dit zou volgens de zorgregio de lage normering elders compenseren, maar dat gaat hiermee niet op voor de ambulante bouwstenen. Hoe wil de zorgregio dit oplossen?	3. De hogere normering op bijvoorbeeld huisvestingslasten en verzorgingskosten is zeker niet bedoeld als compensatie voor normering op overhead. De hogere normering is genoemd als illustratie dat de tariefstelling niet is uitgevoerd met het doel om bezuinigingen te realiseren en/of zorg te versralen. De normeringen op de ambulante producten leiden naar onze mening tot een reëel tarief.
				4. De spreiding van de uitvraag bij de aanbieders is tussen € 13.300 en € 49.300. Wat is de spreiding van grote aanbieders? En waarom heeft de zorgregio in de gekozen norm geen rekening gehouden met het verschil tussen grote aanbieders en kleine aanbieders of zzp'ers?	4. Bij spreiding en normbepaling zijn ZZP'ers buiten beschouwing gelaten. Alle gerapporteerde waarden betreffen dus instellingen. De omvang van een instelling zien wij niet als een reden om een hogere of lagere overhead per directe fte te hebben.
Procesdocument	Inh. opgave	2	Bijlage B	Wat is 'bijlage B: uiteenzetting van de te contracteren zorg- en ondersteuningsproducten' van het Procesdocument? Deze is niet toegevoegd aan het document. Wordt hiermee het zorgproductenboek bedoeld?	Bijlage B betreft de te contracteren producten zoals u kunt vinden in de vragenlijsten 1.3, 1.4 en 1.5. Bijlage B wordt ook als verwijzing geschrapd uit het procesdocument voor de duidelijkheid
Procesdocument	1.2	5	Uitbreiden, wijzigen en toevoegen van zorg-en ondersteuningsproducten	'Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst kunnen (onderdelen van) zorg- en ondersteuningsproducten uitgebreid toegevoegd en verwijderd worden'. Hoe wordt de aanbieder hier van op de hoogte gesteld? Hoe kan de aanbieder hierop reageren?	Via de website van de zorgregio. In dat bericht wordt tevens aangegeven hoe de aanbieder hierop kan reageren.
Procesdocument	7	2.4	Wijzigingen zichtbaar	In het Procesdocument, pagina 7 paragraaf 2.4, geeft u in de op een na laatste bullet aan dat de Zorgregio in het aanbestedingsplatform de definitieve [gewijzigde] Raamovereenkomst aan alle aanbieders beschikbaar zal stellen. Is het mogelijk dat u bij publicatie van een gewijzigd document binnen dit contract altijd duidelijk zichtbaar maakt wat is gewijzigd?	Dit wordt voor de zorgaanbieders inzichtelijk gemaakt.
Procesdocument	8	2.6	Lijst in te dienen documenten	In het Procesdocument, pagina 8 paragraaf 2.6, schrijft u bij de laatste bullet dat het bij het indienen van de aanbieding voor aanbieders noodzakelijk is om alle gevraagde documenten te uploaden.	Er zijn meerdere verplichte documenten, zoals het getekende tekenblad, het kamer van koophandel uittreksel en de uniforme eigen verklaring. Tevens dient u de gunningsdocumenten te uploaden.

Onderwerp	Specifiek	Item	Vraag	Antwoord
				Indien u GGZ zorg levert dient u ook een aanvullend kwaliteitsstatuut in te vullen en te uploaden.
			Kunt u een lijst geven van alle documenten die u vraagt in te dienen bij deze inschrijving? Elders in het Procesdocument spreekt u over een 'Overzicht bijlagen en in te dienen documenten' (bijv. pagina 13 paragraaf 4.1). Is dit een lijst die deze in te dienen documenten zou moeten opsommen? Waar kunnen wij dit document vinden?	
				De lijst met te verifiëren documenten wordt niet initieel gevraagd maar hiermee wordt aan aanbieders inzichtelijk gemaakt wat er gevraagd kan worden.
			Met een dergelijke lijst van in te dienen documenten zijn wij ervan op de hoogte wat u als aanbestedende dienst verstaat onder de eis 'het uploaden van alle gevraagde documenten' en kunnen wij controleren of wij daar bij inschrijving aan voldoen.	
Procesdocument	13	4.1 Hoofdstuk 5	In de derde alinea van paragraaf 4.1 staat de zin: Beoordeling van de volledige en geldige aanbiedingen geschiedt aan de hand van de in te dienen documenten, zoals die vermeld staan in het Overzicht bijlagen en in te dienen documenten en in hoofdstuk 4 van dit Procesdocument.	Dit betreft de vereiste van hoofdstuk 5, maar de eventueel op te vragen uit hoofdstuk 4.
			Doelt u hier op hoofdstuk 5, waarin de gunningscriteria staan genoemd?	
			Deze vraag geldt ook voor overige pagina's in dit procesdocument, waarin u spreekt over hoofdstuk 4 (i.p.v. hoofdstuk 5) waarbij het gaat over de in te dienen documenten, bijvoorbeeld paragraaf 4.2 pagina 14.	
Procesdocument	13	4.1.1 Nieuwe bekostigingssystematiek	In het Procesdocument paragraaf 4.1.1 (p13) spreekt u over een nieuwe leidende bekostigingssystematiek. Bedoelt u hiermee de nieuwe definitie van het woonplaatsbeginsel dat ingaat per 1/1/2020?	Ja
Procesdocument	14	4.2 Geheimhoudingsverklaring format	In het Procesdocument paragraaf 4.2 (pagina 14) noemt u dat wij binnen 10 werkdagen een getekende geheimhoudingsverklaring moeten kunnen overleggen. Wat moet in deze geheimhoudingsverklaring staan, heeft u een format?	Dit format kan op verzoek overlegd worden door de regio.
Procesdocument	14	4.1.3 Geschiktheidseisen MO/BW	In het Procesdocument staat in paragraaf 4.1.3 (p14) bij punt 2 de volgende tekst: Aanbieder kan aantonen op welke wijze zij toegang tot jeugdhulp en (jeugd)gezondheidszorg faciliteert voor cliënten die de organisatie ondersteunt. Hierbij wordt minimaal ingegaan op:..". Vervolgens worden drie punten genoemd waarop minimaal moet worden ingegaan. Onze vraag: op welke wijze en wanneer moet de aanbieder dit aantonen? En wanneer is dit voldoende aangetoond?	Hiervoor zijn de volgende mogelijkheden opgenomen:

Onderwerp	Specifiek	Item		Vraag	Antwoord
					Toetsing via documenten
					Toetsing via een verificatiegesprek
					En gedurende levering van zorg middels accountgesprekken, AO/IC controles en een inspectie van een toezichthouder.
					Afhankelijk van de doelgroep die u behandelt worden er vereisten – conform de gouden standaard – getoetst.
Procesdocument	15	4.3	Wanneer volledige en geldige aanbidding	In paragraaf 4.3 (p15) staat dat de aanbidding 'volledig' en 'geldig' moet zijn. Wanneer is een aanbidding 'volledig' en 'geldig'?	Wanneer u tenminste de vereiste vragen heeft ingevuld en de juiste documenten heeft geüpload. Denk aan juiste ondertekening en geldigheid van documenten.
Procesdocument	15	4.2	VOG en privacy	In de lijst met documenten in paragraaf 4.2 (p15) van het Procesdocument, staat dat wij binnen 10 werkdagen een VOG per medewerker moeten kunnen overleggen. Ook in de Algemene Voorwaarden (artikel 3.14 lid 16) geeft u aan dat Opdrachtgever zich het recht houdt om een VOG op te vragen van een individuele medewerker.	Een dergelijk document mag niet zonder meer opgevraagd worden maar altijd met een aanleiding. Het staat de gemeenten vrij om dit op te vragen, waarbij de gemeente wel gehouden is om vigerende wet- en regelgeving toe te passen.
				Klopt het dat wij deze persoonsgegevens van ons personeel niet met de gemeente mogen delen binnen de vigerende privacy wet- en regelgeving (die sinds de AVG in werking is getreden is verscherpt)?	
Algemene Voorwaarden	3	1.	Cliëntsysteem	In de definitie van "Cliëntsysteem" in de Algemene voorwaarden wordt genoemd dat dit ook andere betrokkenen in de systemen van de cliënt zijn. Vallen bijvoorbeeld andere betrokken hulpverleners, school en woningcorporatie ook onder andere betrokkenen? En heeft de regio nog andere aanvullingen?	Zie antwoord vraag 814165
				Geldt deze definitie ook voor de Raamovereenkomst?	Zie antwoord vraag 814165
Algemene voorwaarden	4	1	Definitie intakegesprek	Definitie Intakegesprek: in deze definitie wordt gesproken over een 'kosteloos' gesprek. Dit gesprek is niet kosteloos, immers de inzet van een professional in een dergelijke setting kost geld. Hoe worden deze kosten gefinancierd?	Zie antwoord vraag 814165
Algemene voorwaarden	6	1	Uitvoeringsplan	In de definities in de Algemene voorwaarden wordt gesproken over een 'Uitvoeringsplan'. Wat is het verschil met het Ondersteuningsplan?	Zie antwoord vraag 814165
Algemene voorwaarden	8	2.2	Organogram en beschrijving concern	In artikel 2.2 van de Algemene Voorwaarden staat genoemd dat de opdrachtnemer bij inschrijving een organogram en beschrijving van het concern moet toevoegen. Wij komen dit niet in het procesdocument tegen, of elders in de aanbesteding. Geldt dit artikel ook voor deze inschrijving, moeten wij deze twee documenten meesturen met de inschrijving?	Zie antwoord vraag 814165

Onderwerp	Specifiek	Item		Vraag	Antwoord
Algemene voorwaarden	15	3.16	Media	Algemene voorwaarden artikel 3.16 lid 1: indien een cliënt zelf zijn verhaal wilt doen in de media, mag de opdrachtnemer hier dan wel aan meewerken?	Zie antwoord vraag 814165
Algemene voorwaarden	15	3.17	Informereren Inspectie en toezichthoudend ambtenaar	In artikel 3.17 lid 2 van de Algemene Voorwaarden stelt u dat opdrachtnemer zowel de toezichthoudend ambtenaar als de Inspectie moet informeren bij elke calamiteit. Echter het toezicht voor Jeugdhulp is enkel belegd bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, en van de WMO enkel bij de toezichthoudend ambtenaar. Waarom moeten zij toch beiden worden geïnformeerd? Een Inspectie zal bijvoorbeeld niet zitten te wachten op een melding binnen een kader waar zij geen wettelijke taak (en bevoegdheden) hebben, zij zullen ons doorverwijzen naar de toezichthoudend ambtenaar.	Zie antwoord vraag 814165
Algemene voorwaarden	16	3.22	Terugbelverzoek	“Voor telefonisch contact wordt een terugbelverzoek normaliter binnen twee werkdagen gerealiseerd”. Dit is erg kort, voorstel om dit te wijzigen in 1 week, idem voor verzoek mbt email.	Zie antwoord vraag 814165
Algemene voorwaarden	17	3.23	Vastlegging onderdeel interne controle	Algemene voorwaarden artikel 3.23 lid 2: wat bedoelt u met de zin ‘Vastlegging van de wederzijdse bevindingen en afspraken in het gesprek zijn onderdeel van de interne controle door opdrachtgever’, kunt u dit verder toelichten?	Zie antwoord vraag 814165
Algemene voorwaarden	19	4.2.4	Vigerende wet- en regelgeving	Algemene voorwaarden artikel 4.2.4 lid 4, klopt het dat dit alleen kan conform vigerende wet- en regelgeving?	Zie antwoord vraag 814165
Algemene voorwaarden	20	4.5	Toeslagen	Algemene voorwaarden artikel 4.5 lid 2, welke toeslagen betreffen dit? Welke rol heeft een wettelijke verwijzer (in het kader van Jeugdhulp) hierin?	Zie antwoord vraag 814165
Algemene voorwaarden	21	5.1	Instemmen met aanpassingen	Algemene voorwaarden, artikel 5.1: indien de overeenkomst en/of de algemene voorwaarden worden aangepast, welke mogelijkheid heeft de opdrachtnemer dan om niet in te stemmen met deze aanpassingen? Hoe kan dit worden aangegeven? Welke termijnen hangen hier aan vast.	Zie antwoord vraag 814165
Algemene voorwaarden	11 en 12	2.3.2	Ernstig incident met grote impact	In de Algemene voorwaarden artikel 2.3.2 lid 6, staat dat de opdrachtnemer calamiteiten en ieder ernstig incident met grote impact, moet melden. “Grote impact” is een subjectief begrip. Wanneer moeten wij wel en wanneer niet melden bij de opdrachtgever? Klopt het dat dit melden bij de opdrachtgever alleen mag indien dit in lijn is met de wet- en regelgeving rondom privacy?	Zie antwoord vraag 814165
Algemene voorwaarden	13 en 14	3.10 en 3.12	Regelgeving controles	In de Algemene voorwaarden artikel 3.10 lid 1, en artikel 3.12 lid 7: klopt het dat de opdrachtgever deze controles alleen mag (laten) doen met inachtneming van vigerende wet- en regelgeving?	Zie antwoord vraag 814165



Onderwerp	Specifiek	Item		Vraag	Antwoord
Algemene Voorwaarden	3	1.		Cliëntsysteem In de definitie van "Cliëntsysteem" in de Algemene voorwaarden wordt genoemd dat dit ook andere betrokkenen in de systemen van de cliënt zijn. Vallen bijvoorbeeld andere betrokken hulpverleners, school en woningcorporatie ook onder andere betrokkenen? En heeft de regio nog andere aanvullingen?	Zie antwoord vraag 814165
				Geldt deze definitie ook voor de Raamovereenkomst?	Zie antwoord vraag 814165
Algemene voorwaarden	4		1	Definitie intakegesprek Definitie Intakegesprek: in deze definitie wordt gesproken over een 'kosteloos' gesprek. Dit gesprek is niet kosteloos, immers de inzet van een professional in een dergelijke setting kost geld. Hoe worden deze kosten gefinancierd?	Zie antwoord vraag 814165
Algemene voorwaarden	6		1	Uitvoeringsplan In de definities in de Algemene voorwaarden wordt gesproken over een 'Uitvoeringsplan'. Wat is het verschil met het Ondersteuningsplan?	Zie antwoord vraag 814165
Algemene voorwaarden	8	2.2		Organogram en beschrijving concern In artikel 2.2 van de Algemene Voorwaarden staat genoemd dat de opdrachtnemer bij inschrijving een organogram en beschrijving van het concern moet toevoegen. Wij komen dit niet in het procesdocument tegen, of elders in de aanbesteding. Geldt dit artikel ook voor deze inschrijving, moeten wij deze twee documenten meesturen met de inschrijving?	Zie antwoord vraag 814165
Algemene voorwaarden	15	3.16		Media Algemene voorwaarden artikel 3.16 lid 1: indien een cliënt zelf zijn verhaal wilt doen in de media, mag de opdrachtnemer hier dan wel aan meewerken?	Zie antwoord vraag 814165
Algemene voorwaarden	15	3.17		Informereren Inspectie en toezichthoudend ambtenaar In artikel 3.17 lid 2 van de Algemene Voorwaarden stelt u dat opdrachtnemer zowel de toezichthoudend ambtenaar als de Inspectie moet informeren bij elke calamiteit. Echter het toezicht voor Jeugdhulp is enkel belegd bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, en van de WMO enkel bij de toezichthoudend ambtenaar. Waarom moeten zij toch beiden worden geïnformeerd? Een Inspectie zal bijvoorbeeld niet zitten te wachten op een melding binnen een kader waar zij geen wettelijke taak (en bevoegdheden) hebben, zij zullen ons doorverwijzen naar de toezichthoudend ambtenaar.	Zie antwoord vraag 814165
Algemene voorwaarden	16	3.22		Terugbelverzoek "Voor telefonisch contact wordt een terugbelverzoek normaliter binnen twee werkdagen gerealiseerd". Dit is erg kort, voorstel om dit te wijzigen in 1 week, idem voor verzoek mbt email.	Zie antwoord vraag 814165
Algemene voorwaarden	17	3.23		Vastlegging onderdeel interne controle Algemene voorwaarden artikel 3.23 lid 2: wat bedoelt u met de zin 'Vastlegging van de wederzijdse bevindingen en afspraken in het gesprek zijn onderdeel van de interne controle door opdrachtgever', kunt u dit verder toelichten?	Zie antwoord vraag 814165

Onderwerp	Specifiek	Item		Vraag	Antwoord
Algemene voorwaarden	19	4.2.4	Vigerende wet- en regelgeving	Algemene voorwaarden artikel 4.2.4 lid 4, klopt het dat dit alleen kan conform vigerende wet- en regelgeving?	Zie antwoord vraag 814165
Algemene voorwaarden	20	4.5	Toeslagen	Algemene voorwaarden artikel 4.5 lid 2, welke toeslagen betreffen dit? Welke rol heeft een wettelijke verwijzer (in het kader van Jeugdhulp) hierin?	Zie antwoord vraag 814165
Algemene voorwaarden	21	5.1	Instemmen met aanpassingen	Algemene voorwaarden, artikel 5.1: indien de overeenkomst en/of de algemene voorwaarden worden aangepast, welke mogelijkheid heeft de opdrachtnemer dan om niet in te stemmen met deze aanpassingen? Hoe kan dit worden aangegeven? Welke termijnen hangen hier aan vast.	Zie antwoord vraag 814165
Algemene voorwaarden	11 en 12	2.3.2	Ernstig incident met grote impact	In de Algemene voorwaarden artikel 2.3.2 lid 6, staat dat de opdrachtnemer calamiteiten en ieder ernstig incident met grote impact, moet melden. "Grote impact" is een subjectief begrip. Wanneer moeten wij wel en wanneer niet melden bij de opdrachtgever? Klopt het dat dit melden bij de opdrachtgever alleen mag indien dit in lijn is met de wet- en regelgeving rondom privacy?	Zie antwoord vraag 814165
Algemene voorwaarden	13 en 14	3.10 en 3.12	Regelgeving controles	In de Algemene voorwaarden artikel 3.10 lid 1, en artikel 3.12 lid 7: klopt het dat de opdrachtgever deze controles alleen mag (laten) doen met inachtneming van vigerende wet- en regelgeving?	Zie antwoord vraag 814165
Administratieprotocol	Alg.	Alg.	Aanmelding 301-bericht.	Het is ons in het Administratieprotocol onduidelijk hoe een	De aanmelding voor zorg- en ondersteuning vallend onder Wmo en MO/BW vindt altijd plaats door direct contact via de gemeentelijke toegang. Dit geldt ook voor aanmelding van zorg en ondersteuning onder de jeugdwet, indien er nog geen sprake is van verwijzing door een wettelijke verwijzer. Indien verwijzing reeds heeft plaatsgevonden via een andere wettelijke verwijzer (bijvoorbeeld een huisarts) dan kan de aanbieder de zorg- en ondersteuning aanvragen middels een JW315.
Administratieprotocol	5	1	Instemmen met aanpassingen	Op hoofdstuk 1 van het administratieprotocol schrijft u d	Deze afspraken zijn in ontwikkeling en worden gedurende de contractperiode samen met aanbieders nader uitgewerkt.
Administratieprotocol	7	3.2	JW315 bericht	Paragraaf 3.2: in de laatste zin van deze paragraaf stelt u dat het JW315 bericht naar de gemeente moet worden gestuurd waar de jeugdige woont. Moet dit bericht niet worden verstuurd naar de gemeente die volgt uit het woonplaatsbeginsel?	Dit klopt, we passen deze zin aan.

Onderwerp	Specifiek	Item		Vraag	Antwoord
Administratieprotocol	8	3.3	Bepaling van GI	In het Administratieprotocol stelt u onder andere op pagina 8, paragraaf 3.3, dat een aanbieder krijgt niet meer rechtstreeks van een GI een bepaling ontvangt, maar dat die GI deze bepaling altijd stuurt naar de Toegang. Onze vragen hierover zijn:	Zoals opgenomen in de memorie van toelichting op de jeugdwet stemt een GI tijdens het opstellen van een bepaling af met de gemeentelijke toegang. Op basis van de afstemming en het uiteindelijke besluit van de GI verzend de gemeentelijke toegang de toewijzingen aan aanbieders. Het staat de GI vrij om na afstemming met de gemeentelijke toegang de definitieve bepaling ook te verzenden naar de geselecteerde aanbieder.
				1. Het levert extra vertraging op voor het kunnen starten met hulp, wanneer de bepaling éérs langs de Toegang moet. Terwijl de hulp al kan starten indien de bepaling door de GI rechtstreeks bij de aanbieder aangeleverd wordt (aangezien het vanaf dat moment rechtmatige zorg betreft). In het kader van het zo min mogelijk laten wachten van de cliënt: waarom moet deze bepaling éérs langs de Toegang? Zij mogen wettelijk gezien niet meer op inhoud kijken naar de bepaling, dus de cliënt heeft geen baat bij deze vertraging. Ons tekstvoorstel is de zin "Na deze afstemming dient de GI een advies/bepaling in bij de gemeentelijke toegang" te wijzigingen in: "Na deze afstemming dient de GI een advies/bepaling in bij de gemeentelijke toegang en aanbieder", en in bijlage 1.2 van het Administratieprotocol de GI toe te voegen onder 'Externe wettelijke verwijzer'.	
				2. Indien deze werkwijze behouden blijft, hoe voorkomt opdrachtgever dat hierdoor extra vertraging ontstaat voor de cliënt?	Gemeenten borgen dit afstemmingsmoment tussen de gemeentelijke toegang en de GI in het administratieve proces.
				3. Indien een GI toch een bepaling stuurt aan de aanbieder, te doen als wij een bepaling rechtstreeks van een GI ontvangen (waarmee wij wettelijk gezien gewoon mogen starten met zorg). Misschien kan ik daar een vraag over formuleren.	
					De vertraging in het proces is te voorkomen door de GI tijdig contact te laten hebben met de toegang. Gebeurt dit structureel niet, dan kunt u concrete gevallen direct melden bij onze regionale accountantmanagers Jeugd.
Administratie-protocol	10	3.7	Deadlines berichtenverkeer	O.a. in het Administratieprotocol pagina 10 staat dat de genoemde deadlines voor het berichtenverkeer, fatale termijnen zijn. Op dit moment behaalt de gemeentelijke toegang deze termijnen niet. Hoe wordt daarmee omgegaan?	Ook de gemeenten moeten voldoen aan de termijnen verbonden aan het berichtenverkeer. Indien zij hier niet aan voldoen, kunt u de individuele gemeente hierop aanspreken, dan wel in gebrekestellen.