

Nota van inlichtingen Open House procedure Hulp bij het Huishouden BAR-gemeenten

Datum: 11-12-2019

Volgnr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	Verwerkersovereenkomst	Op de website https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/gemeente/sociaal-domein staat het volgende: Moet ik als gemeente een verwerkersovereenkomst afsluiten met gecontracteerde zorgaanbieders? Nee, tenzij deze zorgaanbieder een verwerker is in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). In de praktijk is dat bijna nooit het geval. Verwerkingsverantwoordelijke en verwerker: Een verwerkingsverantwoordelijke is degene die het doel en de middelen van de gegevensverwerking bepaalt. De concrete, feitelijke omstandigheden zijn hierbij belangrijker dan wat er in een contract staat. Een verwerker heeft als primaire taak het verwerken van persoonsgegevens voor de verwerkingsverantwoordelijke. Maar staat niet onder het rechtstreekse gezag van de verwerkingsverantwoordelijke. Is het verwerken van persoonsgegevens niet de primaire taak van een organisatie die in opdracht van de gemeente werkt, maar iets dat daaruit voortvloeit? Dan is deze organisatie geen verwerker, maar (mede)verwerkingsverantwoordelijke. Voorbeeld (mede)verwerkingsverantwoordelijke Een voorbeeld van een (mede)verwerkingsverantwoordelijke is een zorgorganisatie die op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in opdracht van de gemeente huishoudelijke hulp verleent. Deze zorgorganisatie verwerkt bij die zorgverlening gegevens van de cliënten. Het verlenen van de huishoudelijke zorg is de primaire taak, het verwerken van de persoonsgegevens vloeit hieruit voort. De zorgorganisatie is geen verwerker, maar (mede)verwerkingsverantwoordelijke. Zorgaanbieder is meestal verwerkingsverantwoordelijke Een door de gemeente gecontracteerde zorgaanbieder is meestal een (mede)verwerkingsverantwoordelijke en geen verwerker. Zorgaanbieders hebben vaak veel zeggenschap over de geboden hulp en welke persoonsgegevens zij daarbij nodig hebben. Als gemeente hoeft u voor de verwerking van persoonsgegevens die voortvloeit uit de verlening van zorg dus bijna nooit een verwerkersovereenkomst af te sluiten met een gecontracteerde zorgaanbieder. Op basis van deze informatie hebben wij geconstateerd dat het niet noodzakelijk is om een verwerkersovereenkomst met elkaar af te sluiten. Wat is uw mening hierover op basis van bovenstaande informatie?	Zie artikel 28, lid 1 AVG; De verwerkingsverantwoordelijke doet uitsluitend een beroep op verwerkers die afdoende garanties bieden voor wat betreft de vereisten die de AVG stelt. Hierom vragen wij tevoren uit of een partij waar wij een taak bij willen beleggen aan de AVG voldoet. Voldoet een partij niet, of kan een partij niet onderbouwen hoe met persoonsgegevens wordt omgegaan, dan heeft het geen toegevoegde waarde om met hen verder te gaan en een overeenkomst (of dit nu een overeenkomst is die ziet op partij die verwerker wordt, of een partij die medeverantwoordelijke is: zie het antwoord op vraag 1) voor te leggen die gaat over de bescherming van persoonsgegevens. Voor wat betreft de administratieve last: iedere verwerkingsverantwoordelijke en iedere verwerker kunnen aantonen aan de AVG, dan wel onderdelen daarvan te voldoen (zie art. 5, lid 2 AVG en art. 32, lid 1 AVG). De gestelde eisen/wensen zien op die verantwoordingsplicht.
2	Inhoud	Herindicaties	Op pagina 10 van Bijlage 5 leggen jullie de verantwoordelijkheid van het aanvragen voor een herindicatie bij opdrachtnemer. Deze verantwoordelijkheid ligt bij de cliënt. Wel sturen wij 8 weken voordat een indicatie verloopt een herinnering aan klanten. Is dit voldoende?	Nee, we verwachten dat u de klant hier in een gesprek op wijst.
3	Inhoud	Bereikbaarheid	Op pagina 10 van bijlage 5 wordt aangegeven dat er voor de huishoudelijke hulp op afgesproken tijden in het weekend spoedeisende zaken gemeld dienen te worden. Huishoudelijke Hulp wordt aangeboden tijdens kantooruren. Wat voor zaken hebben de vorm van spoedeisendheid binnen de Huishoudelijke Hulp dat dit niet kan wachten tot na het weekend? Bij ons is het bijvoorbeeld wel mogelijk om in het weekend een melding per mail te doen, dit wordt dan na het weekend opgepakt. Is dit voldoende?	Nee, zoals beschreven verwachten we dat u in spoedeisende gevallen ook in het weekend bereikbaar bent. U moet hierbij denken aan de situatie zoals bijvoorbeeld wanneer een klant door een val de niet uitstelbare taken niet meer kan uitvoeren, zoals zorgdragen voor maaltijden, kleine kinderen. Is immobiel, maar niet ernstig genoeg om opgenomen te worden bij ontbreken van mantelzorg/ soc. netwerk.
4	Contract	VOG	Jullie stellen in het contract een verplichting tot VOG. Deze eis begrijpen wij, maar zorgt voor in onze ogen onnodige administratieve kosten. Wij maken gebruik van een eigen verklaring die door personeel dient te worden ondertekend. Hier zitten geen kosten aan verbonden. Vinden jullie dit ook voldoende?	Nee, deze eis blijft gehandhaafd en deze eis is ook in de huidige (aflopende) overeenkomst een vereiste.
5	Proces	Afronding	Het huidige uurtarief van €30,37 is niet deelbaar door 60. Wat zijn de afspraken over de afrondingsverschillen?	Voor de Algemene Schoonmaakvoorziening zal dit tarief (na afronding) € 30,60 worden als systeemtarief.
6	Contract	Tarieven	Opdrachtgever bepaalt de tarieven. Conform de AMvB Reële Prijs is een open en transparante houding nodig. Op pagina 8 in bijlage 5 lijkt er geen ruimte te zijn voor overleg voor de tarieven. Dit zouden we graag zien. Gaan jullie hierin mee?	Het tarief, zoals genoemd in het contract, is gebaseerd op gevoerde gesprekken met de huidige aanbieders. Daarna is door de gemeenten het tarief vastgesteld. Uiteraard wordt in de toekomst aan de aanbieders gevraagd om een indexeringsvoorstel in te dienen.
7	Contract	Managementrapportage	Op pagina 8 van bijlage 5 wordt om een managementrapportage gevraagd. Gezien het de voorkeur geniet om administratieve lasten zo laag mogelijk te houden, is ons voorstel om A, C en D te schrappen uit deze rapportage. Dit wordt namelijk al ondervangen door het iWmo-berichtenverkeer. 301-bericht geeft aan welke dienst er wordt geleverd (A), 305-bericht is het starten van de zorg (C) en het 307-bericht is het einde van de zorg (D). Gaan jullie hierin mee?	Als informatie al op andere wijze (via het iWmo-berichtenverkeer) kan worden aangeleverd, dan wordt hiermee voldaan aan deze onderdelen van de rapportage (en kan hier naar verwezen worden).

8	Contract	Wijkgericht	Op bijlage 5 p. 7 hebben jullie het over wijkgericht werken. Dit is natuurlijk een streven, maar het kan voorkomen dat in geval van ziekte/verlof, zeker ook gezien met de krapte op de arbeidsmarkt, iemand uit een andere wijk aan de slag zal gaan bij cliënt. Kunnen jullie bevestigen dat wijkgericht werken de voorkeur geniet, maar geen harde eis is?	Ja, dat bevestigen we hierbij.
9	Contract	Zelfsturing	In bijlage 5 p. 7 wordt aangegeven dat jullie graag werken met zelfsturende teams. Onze werkwijze gaat niet uit van het werken van zelfsturende teams. Wij werken met één vast aanspreekpunt voor zowel planning, vragen voor klanten/medewerkers. Kunt u bevestigen dat onze eigen werkwijze behouden mag blijven? Indien nodig willen wij dit uiteraard verder toelichten.	Ja, dat bevestigen we hierbij.
10	Inhoud	CAK	In de overeenkomst staat geen informatie over het aanleveren van gegevens CAK. De verplichting rust vanaf 1-1-2020 bij gemeenten om deze gegevens aan te leveren. Kunt u bevestigen dat u hier zorg voor draagt met de nieuwe contractering?	Ja, dat bevestigen we hierbij.
11	Contract	Bijlage 6 De social return verplichting	Hoe verhouden de tarieven doelgroepen social return zich tot de tarieven zoals vastgesteld binnen deze overeenkomst? Ook met het oog op de extra opleidingskosten of kosten voor begeleiding die een Opdrachtnemer maakt om aan deze verplichting te doen in combinatie met de onzekere opdrachtwaarde.	Na gunning kunnen de opdrachtnemers afspraken maken met de BAR-organisatie hoe u aan de SROI verplichting kunt voldoen, dit is maatwerk. Hierbij zal ook rekening gehouden worden met de verwachte opdrachtwaarde. Dit is niet van invloed op het tarief zoals vastgesteld in deze overeenkomst.
12	Contract	Bijlage 6 De social return verplichting	In de 'Raamovereenkomst (optionele tekst)' wordt gesproken over de termen 'raamovereenkomst', 'aanbestedingsdocument' en 'opdrachten', dit suggereert wederom dat hier sprake is van een overheidsopdracht. Daarnaast is de opdrachtwaarde niet op voorhand te bepalen in een Open House toelatingsstructuur omdat dit systeem beter getypeerd kan worden als 'vergunningverlening' dan 'opdracht', temeer omdat cliënten gedurende het jaar een keuze maken voor een ondernemer. Bent u ermee akkoord dat deze tekst wordt geschrapt uit bijlage 6? Zo nee, waarom niet?	Bijlage 6 De social return verplichting vloeit voort uit gezamenlijk regionaal beleid in de regio Rijnmond dat door de meeste gemeenten in algemene zin wordt toegepast en doorgaans van toepassing is op reguliere aanbestedingen. Ondanks dat dit een Open House procedure is, geldt ook de verplichte inzet van SROI van als uitvoeringsvoorwaarde binnen deze overeenkomst. De inzet van SROI is wel pas van toepassing indien de gefactureerde omzet over 2020 de € 50.000,- bereikt heeft. De inzet aan SROI heeft dan wel betrekking op het geheel van de gefactureerde omzet, dus niet pas vanaf € 50.000,-.
13	Contract	Bijlage 6 De social return verplichting	De boete van 25% lijkt een vrij forse boete. Kunt u aangeven op welke wijze dit percentage tot stand is gekomen en op welke wijze er rekening wordt gehouden met de redelijkheid en billijkheid, ook met het oog op de onzekere opdrachtwaarde?	We begrijpen dat 2020 een 'ingroeijjaar' is wat de SROI betreft. In overleg met u zal worden gekeken op welke wijze er SROI kan worden ingezet (maatwerk). Dit percentage is bepaald binnen de arbeidsmarktregio.
14	Contract	Bijlage 6 De social return verplichting	Het Rijk hanteert in aanbestedingen een SROI waarde van 5% bij opdrachten voor leveringen of diensten vanaf 250.000,- euro vanuit een oogpunt van proportionaliteit. Het wordt in bijlage 6 niet duidelijk of een dergelijke minimumwaarde in deze situatie van toepassing is. Kunt u, uitgaande van redelijkheid en billijkheid, verklaren waarom een minimum opdrachtwaarde niet van toepassing is?	Binnen de arbeidsmarktregio Rijnmond zijn de spelregels tbv. SROI vastgesteld, zoals deze in Bijlage 6 zijn opgenomen en deze zijn ook van kracht voor de gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk. Hierin is bepaald dat bij opdrachten vanaf € 50.000,- de SROI wordt toegepast.
15	Contract	Bijlage 6 De social return verplichting	Bij de tekst onder 'Boete' is het Opdrachtnemer niet duidelijk wat bedoeld wordt met de volgende zin: Deze boete is 125%, dat wil zeggen het niet ingevulde bedrag, verhoogd met 25% van dit bedrag. a. Welk bedrag in dit voorbeeld is 100%? b. Kunt u middels een rekenvoorbeeld aangeven wat hiermee wordt bedoeld?	De 100% betreft het niet ingevulde bedrag aan SROI. Dit bedrag wordt vervolgens verhoogd met 25% aan boete tot 125%.
16	Contract	Bijlage 6 De social return verplichting	Wordt in de social return verplichting uitgegaan van medewerkers die tijdens de contractperiode worden ingezet of worden aangenomen?	In de spelregels kunt u lezen welke doelgroep u kunt meetellen voor de SROI en in hoeverre medewerkers die al ingezet worden hierin kunnen meetellen. Mochten hier vragen over zijn, dan kunt u contact opnemen met de SROI-coördinator binnen de BAR-organisatie.
17	Contract	Bijlage 6 De social return verplichting	In de Inleiding wordt gesproken over 'deze opdracht', dit suggereert dat er toch sprake is van een overheidsopdracht. Dit is in strijd met de voorwaarden van een Open House toelatingsstructuur waarbij nadrukkelijk geen sprake is van een overheidsopdracht. Kunt u een bijgewerkte versie van bijlage 6 maken waarin wordt uitgegaan van de Open House toelatingsstructuur? Zo ja, op welke wijze maakt u deze voor de aanmelddatum beschikbaar? Zo nee, waarom niet?	Zie antwoord op vraag 12.
18	Contract	Bijlage 6 De social return verplichtin	Opdrachtnemer vraagt zich af in hoeverre Opdrachtgever een social return verplichting op mag leggen binnen een Open House toelatingsstructuur aangezien dit over het algemeen als vergunningverlening getypeerd wordt en alleen toeziet op geschiktheidseisen en minimumeisen. Wat is uw visie op dit vraagstuk?	De SROI geldt als een bijzondere uitvoeringsvoorwaarde. Net als de overige voorwaarden kan dit ook binnen een Open House procedure worden opgelegd.

19	Contract	Bijlage 4B Informatiebeveiliging en privacy bij Open House HH, Meldplicht datalekken	Deze eisen zien toe op zaken die in de AVG staan en in de Verwerkingsovereenkomst worden opgenomen. Wat is de reden en toegevoegde waarde van het stellen van deze eisen en welke aanvullende informatie moet hierbij worden geleverd, ook met het oog op de administratieve last?	Zie artikel 28, lid 1 AVG; De verwerkingsverantwoordelijke doet uitsluitend een beroep op verwerkers die afdoende garanties bieden voor wat betreft de vereisten die de AVG stelt. Hierom vragen wij tevoren uit of een partij waar wij een taak bij willen beleggen aan de AVG voldoet. Voldoet een partij niet, of kan een partij niet onderbouwen hoe met persoonsgegevens wordt omgegaan, dan heeft het geen toegevoegde waarde om met hen verder te gaan en een overeenkomst (of dit nu een overeenkomst is die ziet op partij die verwerker wordt, of een partij die medeverantwoordelijke is: zie het antwoord op vraag 1) voor te leggen die gaat over de bescherming van persoonsgegevens. Voor wat betreft de administratieve last: iedere verwerkingsverantwoordelijke en iedere verwerker kunnen aantonen aan de AVG, dan wel onderdelen daarvan te voldoen (zie art. 5, lid 2 AVG en art. 32, lid 1 AVG). De gestelde eisen/wensen zien op die verantwoordingsplicht.
20	Contract	Bijlage 4B Informatiebeveiliging en privacy bij Open House HH, Beveiliging van de verwerking	Deze eisen zien toe op zaken die in de Verwerkingsovereenkomst worden opgenomen. Wat is de reden en toegevoegde waarde van het stellen van deze eisen en welke aanvullende informatie moet hierbij worden geleverd, ook met het oog op de administratieve last?	Zie het antwoord op vraag 19
21	Contract	Bijlage 4B Informatiebeveiliging en privacy bij Open House HH, Verwerkingsregister	De eis is in de AVG opgenomen en aangezien Opdrachtnemer onder de Nederlandse wet- en regelgeving opereert moet hieraan worden voldaan. Wat is de reden en toegevoegde waarde van het stellen van deze eis en welke aanvullende informatie moet hierbij worden geleverd, ook met het oog op de administratieve last?	Zie het antwoord op vraag 19
22	Contract	Bijlage 4B Informatiebeveiliging en privacy bij Open House HH, De verwerking door een verwerker wordt geregeld in een overeenkomst	Het is Opdrachtnemer niet duidelijk welke onderbouwing of motivering op deze eis kan worden gegeven. Zou Opdrachtgever een voorbeeld of voorbeelden kunnen geven van onderbouwingen bij deze eis?	Een antwoord op deze vraag is ofwel ja, ofwel nee. De onderbouwing bij 'ja' kan kort en bondig: Opdrachtnemer is bereid een overeenkomst af te sluiten voor wat betreft de verwerking van persoonsgegevens.
23	Contract	Bijlage 4B Informatiebeveiliging en privacy bij Open House HH, Privacy bij design en default	Hier is een wens opgenomen, is het correct om aan te nemen dat hier niets ingevuld hoeft te worden? Zo nee, waarom niet?	Ja, hier hoeft niets te worden ingevuld, omdat het hier gaat om een wens ten aanzien van de door de inschrijver gebruikte applicatie.
24	Contract	Bijlage 4B Informatiebeveiliging en privacy bij Open House HH, Geautomatiseerde individuele besluitvorming	De eis is in de AVG opgenomen en aangezien Opdrachtnemer onder de Nederlandse wet- en regelgeving opereert moet hieraan worden voldaan. Wat is de reden en toegevoegde waarde van het stellen van deze eis en welke aanvullende informatie moet hierbij worden geleverd, ook met het oog op de administratieve last?	Zie het antwoord op vraag 19
25	Contract	Bijlage 4B Informatiebeveiliging en privacy bij Open House HH, Recht om te worden vergeten	Hoe verhoudt deze eis zich tot de bewaarplicht? Met andere woorden, op welke wijze kan aan beide worden voldaan?	Wanneer een verwerkingsverantwoordelijke (tot die figuur richt het bepaalde in artikel 17 AVG zich) op grond van een wettelijke verplichting niet kan zorgen voor het wissen van persoonsgegevens, dan vervalt het beroep van een betrokkene op dat recht. Zie hiertoe artikel 17, lid 3 AVG. De twee soorten rechten 'bijten' elkaar dus niet: het recht om te worden vergeten bestaat alleen in die gevallen waar persoonsgegevens niet meer bewaard <i>moeten</i> worden. In het geval van een wettelijke bewaarplicht (bijvoorbeeld op grond van belastingwetgeving) kan aan het recht om vergeten te worden eenvoudigweg niet worden voldaan. Niettemin is deze eis wel opgenomen, omdat de systemen waarmee een opdrachtnemer werkt, wel in staat moeten zijn om - wanneer het niet meer noodzakelijk is om gegevens te bewaren - aan dit recht te voldoen.

26	Contract	Bijlage 4B Informatiebeveiliging en privacy bij Open House HH, Recht op rectificatie	Hier is een wens opgenomen, is het correct om aan te nemen dat hier niets ingevuld hoeft te worden? Zo nee, waarom niet?	De wens ziet hier op de mogelijkheid van een systeem om wijzigingen te loggen. Wanneer daar sprake van is (het is mogelijk om te loggen) dan behoeft deze vraag slechts met 'ja' te worden beantwoord. Wanneer hier geen sprake van is (het gebruikte systeem is niet in staat om wijzigingen te loggen, of het systeem is in staat om te loggen, maar daar zijn extra kosten mee gemoeid, of enz.), dan kan hier de reden worden aangegeven. Omdat het echter gaat om een geformuleerde wens, is het niet noodzakelijk om uitleg te geven.
27	Contract	Bijlage 4B Informatiebeveiliging en privacy bij Open House HH, Recht op rectificatie	De bovenste eis is in de AVG opgenomen en aangezien Opdrachtnemer onder de Nederlandse wet- en regelgeving opereert moet hieraan worden voldaan. Wat is de reden en toegevoegde waarde van het stellen van deze eis en welke aanvullende informatie moet hierbij worden geleverd, ook met het oog op de administratieve last?	Zie het antwoord op vraag 19
28	Contract	Bijlage 4B Informatiebeveiliging en privacy bij Open House HH, Recht op inzage	Hier is een wens opgenomen, is het correct om aan te nemen dat hier niets ingevuld hoeft te worden? Zo nee, waarom niet?	De wens ziet hier op de mogelijkheid van een systeem om wijzigingen te loggen. Wanneer daar sprake van is (het is mogelijk om te loggen) dan behoeft deze vraag slechts met 'ja' te worden beantwoord. Wanneer hier geen sprake van is (het gebruikte systeem is niet in staat om wijzigingen te loggen, of het systeem is in staat om te loggen, maar daar zijn extra kosten mee gemoeid, of enz.), dan kan hier de reden worden aangegeven. Omdat het echter gaat om een geformuleerde wens, is het niet noodzakelijk om uitleg te geven.
29	Contract	Bijlage 4B Informatiebeveiliging en privacy bij Open House HH, Recht op inzage	De bovenste drie eisen zijn in de AVG opgenomen en aangezien Opdrachtnemer onder de Nederlandse wet- en regelgeving opereert moet aan deze zaken worden voldaan. Wat is de reden en toegevoegde waarde van het stellen deze drie eisen en welke aanvullende informatie moet hierbij worden geleverd, ook met het oog op de administratieve last?	Zie het antwoord op vraag 19.
30	Contract	Bijlage 4B Informatiebeveiliging en privacy bij Open House HH, Recht op inzage	De bovenste drie eisen zijn in de AVG opgenomen en aangezien Opdrachtnemer onder de Nederlandse wet- en regelgeving opereert moet aan deze zaken worden voldaan. Wat is de reden en toegevoegde waarde van het stellen deze drie eisen en welke aanvullende informatie moet hierbij worden geleverd, ook met het oog op de administratieve last?	Zie het antwoord op vraag 19.
31	Contract	Bijlage 4B Informatiebeveiliging en privacy bij Open House HH, Bijzondere categorieën van persoonsgegevens	Hier is een wens opgenomen, is het correct om aan te nemen dat hier niets ingevuld hoeft te worden? Zo nee, waarom niet?	Hier hoeft niets te worden ingevuld, omdat het hier gaat om een wens ten aanzien van de door de inschrijver gebruikte applicatie.
32	Contract	Bijlage 4B Informatiebeveiliging en privacy bij Open House HH, Rechtmatigheid van de verwerking	Hier is een wens opgenomen, is het correct om aan te nemen dat hier niets ingevuld hoeft te worden? Zo nee, waarom niet?	Hier hoeft niets te worden ingevuld, omdat het hier gaat om een wens ten aanzien van de door de inschrijver gebruikte applicatie.
33	Contract	Bijlage 4B Informatiebeveiliging en privacy bij Open House HH, Risicoanalyse	Het is Opdrachtnemer niet duidelijk met welk doel deze eis wordt gesteld? Met name omdat deze zaken worden afgedekt door de verwerkingsovereenkomst. Kan Opdrachtgever toelichten met welk doel en voor welke toegevoegde waarde deze eis wordt gesteld, ook met het oog op de administratieve last?	Zie het antwoord op vraag 19.
34	Contract	Bijlage 4B Informatiebeveiliging en privacy bij Open House HH, PIA	Hier is een wens opgenomen, is het correct om aan te nemen dat hier niets ingevuld hoeft te worden? Zo nee, waarom niet?	Het uitvoeren van een DPIA toont - wanneer er sprake is van een verwerker - aan dat een organisatie de verwerking van persoonsgegevens serieus neemt. Wanneer er geen sprake is van een verwerker, maar van een verwerkingsverantwoordelijke is het uitvoeren daarvan overigens verplicht (zie hiertoe recent: https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/nieuws/definitieve-dpia-lijst-beschikbaar) omdat het in dit geval veelal gaat om gegevens over de gezondheid. Wij begrijpen overigens dat dit alleen kan plaatsvinden binnen organisaties met een zekere organisatorische massa, omdat anders niet snel aan het vereiste van grootschaligheid wordt voldaan. Daarom is dit hier opgenomen als wens. Wanneer een inschrijver hier niet aan voldoet, of kan voldoen, dan kan dit hier met redenen worden aangegeven.

35	Contract	Bijlage 4B Informatiebeveiliging en privacy bij Open House HH, Dataclassificatie	Hier is een wens opgenomen, is het correct om aan te nemen dat hier niets ingevuld hoeft te worden? Zo nee, waarom niet?	Het uitvoeren van een Dataclassificatie toont - wanneer er sprake is van een verwerker - aan dat een organisatie de verwerking van persoonsgegevens serieus neemt. Wij begrijpen overigens dat dit alleen kan plaatsvinden binnen organisaties met een zekere organisatorische massa. Daarom is dit hier opgenomen als wens. Wanneer een inschrijver hier niet aan voldoet, of kan voldoen, dan kan dit hier met redenen worden aangegeven.
36	Contract	Bijlage 4B Informatiebeveiliging en privacy bij Open House HH, Informatiebeveiligings-beleid	Hierin wordt gesproken over een 'bevoegd orgaan', het is Opdrachtnemer niet duidelijk welk 'bevoegd orgaan' hier wordt bedoeld. Kan Opdrachtgever voorbeelden geven van bevoegde organen die een informatiebeveiligingsbeleid kunnen vaststellen conform deze eis?	Het bevoegd orgaan van de opdrachtnemer, hangt af van de rechtsvorm. Wanneer er sprake is van een stichting, dan zal het bestuur daarvan het bevoegd orgaan zijn. Wanneer er sprake is van een BV, dan zal directie daarvan afdoende bevoegd zijn. Wanneer er sprake is van een eenmanszaak, of en V.O.F. dan zal de bevoegdheid liggen bij de houder van de van de onderneming, de houders tezamen, of een feitelijk leidinggevende van de onderneming. Dit alles is - nogmaals - afhankelijk van de gekozen rechtsvorm van de onderneming.
37	Contract	Bijlage 4B Informatiebeveiliging en privacy bij Open House HH, Chief Information Security Officer (CISO)	De aanstelling van een CISO bij onze leverancier doet niet ter zake, door de AVG en de Verwerkingsovereenkomst ligt al vast aan welke bepalingen de informatiebeveiliging moet voldoen. Wat is de reden dat deze informatie wordt geëist?	Zie het antwoord op vraag 19.
38	Contract	Bijlage 4B Informatiebeveiliging en privacy bij Open House HH, Chief Information Security Officer (CISO)	Hier is een wens opgenomen, is het correct om aan te nemen dat hier niets ingevuld hoeft te worden? Zo nee, waarom niet?	Het kan alleen van meer omvangrijke organisaties worden verwacht dat deze in staat zijn een functionaris als hier omschreven aan te stellen. Wanneer een inschrijver geen CISO of een vergelijkbare functionaris kent dan kan dat hier worden aangegeven. De reden hiervoor kan ook worden aangegeven, maar dat is niet verplicht omdat het hier gaat om een wens.
39	Contract	Bijlage 4B Informatiebeveiliging en privacy bij Open House HH, Certificering	Wij werken in de cloud en hebben daarom zelf geen ISO27001 certificering (nodig), onze leverancier voldoen hier wel aan. Op welke wijze kunnen we dat invullen in het document?	Door bij uw leverancier hierover navraag te doen en de door hen geleverde informatie (zoals de naam van de leverancier en datum van certificering) te vermelden.
40	Contract	Bijlage 4B Informatiebeveiliging en privacy bij Open House HH, Algemeen	In dit document staat een aantal keer 'Indien van toepassing -> Eis'. a. Wie of wat bepaalt of deze eis van toepassing is? b. Kan per regel worden aangegeven wanneer deze eis van toepassing is zodat hier geen onduidelijkheid over bestaat?	De regel 'indien van toepassing' is aangegeven bij de gevallen waarin er gebruik wordt gemaakt van clouddiensten, dan wel andere wijzen van outsourcing van data. Wij gaan er van uit dat opdrachtnemers zelf weten of zij gebruik maken van clouddiensten, dan wel of zij gegevens in eigen beheer (dus op eigen servers) verwerken. Wanneer een potentiële opdrachtnemer dit niet kan aangeven, kan niet voldoen aan het bepaalde in artikel 28, lid 1 AVG, en/of art. 32 AVG en kan deze geen opdrachtnemer worden.
41	Contract	Bijlage 4B Informatiebeveiliging en privacy bij Open House HH, Algemeen	In dit document zijn Wensen opgenomen. Het is Opdrachtnemer niet duidelijk wat hiermee wordt bedoeld. Een belangrijke voorwaarde van de Open House procedure is dat de Opdrachtgever geen beoordeling maakt van de Opdrachtnemers. Kan Opdrachtgever het volgende toelichten: a. Waarom worden de wensen uitgevraagd? b. Wat gebeurt er met deze informatie? c. Is het correct om aan te nemen dat het niet invullen van de wensen geen gevolgen heeft voor toelating tot de Open House?	De eisen worden gesteld om tot een overeenkomst te komen. Bovendien stellen wij eisen en formuleren wij wensen om vooraf bij inschrijvers duidelijkheid te verkrijgen over de wijze waarop en de mate waarin zij voldoen aan de AVG. Hieraan zijn alle verwerkers van persoonsgegevens overigens gebonden.
42	Contract	Bijlage 4A Standaard Verwerkingsovereenkomst	Opdrachtnemer deelt bij de uitvoering van de overeenkomst ook informatie en data met Opdrachtgever die onder AVG vallen en waarover Opdrachtgever geen beschikking heeft zonder deze overeenkomst. Opdrachtnemer is daarom van mening dat de verwerkingsovereenkomst wederkerig moet worden gemaakt. Is Opdrachtgever bereid dit aan te passen en een wederkerige versie van de verwerkingsovereenkomst te publiceren bij de Nota van Inlichtingen? Zo nee, waarom niet?	Zie het antwoord op vraag 19. Een overeenkomst is overigens in vrijwel alle gevallen wederkerig, omdat partijen bij een overeenkomst doorgaans over en weer onderling afdwingbare verplichtingen op zich nemen.
43	Contract	Overeenkomst, Bijlage B Eisen aan de administratieve procedures en bedrijfsvoering	16. a. Welke informatie wordt hier bedoeld? b. Hoe vaak kan Opdrachtgever een dergelijk verzoek indienen? c. Binnen welke termijn moet de informatie worden aangeleverd met het oog op redelijkheid en billijkheid?	a. Hiermee bedoelen we alle informatie die voortvloeit uit deze overeenkomst (binnen de wettelijke kaders uiteraard). b. Dit komt alleen voor in uitzonderingsituaties waarbij er contact met u zal worden opgenomen. c. Dit wordt in overleg met u bepaald.

44	Contract	Overeenkomst, Bijlage B Eisen aan de administratieve procedures en bedrijfsvoering	13. Dit is een vrij zware verplichting terwijl de dienstverlening wordt stopgezet, hierover hebben wij de volgende vragen: a. Kan de voortzetting van deze hulp tijdens de overdrachtsperiode worden gefactureerd? b. Hoe ver reikt deze verplichting? Bijvoorbeeld in de situatie dat een cliënt niet meewerkt aan het vinden van een andere wijze om de benodigde dienstverlening te organiseren? c. Is het mogelijk een termijn te benoemen waarin deze voorwaarde van toepassing is? Bijvoorbeeld wanneer na 2 weken te weinig is ondernomen om de benodigde dienstverlening te organiseren?	a. Ja, deze hulp kan worden gefactureerd. b. In gevallen dat het niet lukt, neemt u hierover contact op met de opdrachtgever en kijken we samen met u naar mogelijkheden. c. Nee, hier kan op voorhand niet een termijn aan gekoppeld worden. In deze gevallen is altijd sprake van maatwerk.
45	Contract	Overeenkomst, Bijlage B Eisen aan de administratieve procedures en bedrijfsvoering	Hoe verhoudt 8. zich tot 6. van de 'eisen in te zetten personeel'?	Ons inziens zijn deze voorwaarden aanvullend op elkaar.
46	Contract	Overeenkomst, Bijlage B Eisen aan de (kwaliteit van) de dienstverlening	13. Ten aanzien van de hoge klanttevredenheid van 7,5 hebben wij de volgende vragen: a. Hoe is de norm van 7,5 bepaald? b. Wat is de consequentie als de klanttevredenheid 7,4 of lager is?	a. de norm is door ons bepaald, gebaseerd op ervaringen uit afgelopen jaren. b. het 'rapportcijfers' zal onderwerp van gesprek zijn in de reguliere voortgangsgesprekken. Wanneer het rapportcijfer lager is dan een 7.5, verwachten wij van u voorstellen tot verbetering.
47	Contract	Overeenkomst, Bijlage B Eisen aan de (kwaliteit van) de dienstverlening	13. Op welke wijze wordt deze hoge klanttevredenheid gemeten en hoe wordt de validiteit en betrouwbaarheid van de meting geborgd?	Wij meten de klanttevredenheid continu via Zorgfocus (het CEO). Hiermee is de validiteit en betrouwbaarheid ook geborgd.
48	Contract	Overeenkomst, Bijlage B Eisen aan de (kwaliteit van) de dienstverlening	11. Wat verwacht de Opdrachtgever van Opdrachtnemer ten aanzien van het meewerken aan bijstand door een vertrouwenspersoon uit de eigen leefomgeving van de cliënt?	Wij verwachten dat u geen bezwaar inbrengt als de client een vertrouwenspersoon inschakelt
49	Contract	Overeenkomst, Bijlage B Eisen aan de (kwaliteit van) de dienstverlening	Hoe verhoudt 10. zich tot 6. van de 'eisen in te zetten personeel'?	Wij verwachten van u dat u gekwalificeerd personeel in dienst heeft en dat u vervolgens zorgt voor een best mogelijke match tussen de cliënt en uw medewerker.
50	Contract	Overeenkomst, Bijlage B Eisen aan de (kwaliteit van) de dienstverlening	10. Hier wordt gesproken over een 'optimale match', wat is de definitie hiervan?	Wij hebben dit niet vastgelegd in een definitie, maar dit zal moeten blijken in de mate waarin de client de dienstverlening waardeert (dus uit het CEO).
51	Contract	Overeenkomst, Bijlage B Eisen aan de (kwaliteit van) de dienstverlening	Wordt met 'cliënttevredenheidsonderzoek' het eerder genoemde 'klanttevredenheidsonderzoek' bedoeld?	Ja, wij noemen dit een CEO en dit wordt door Zorgfocus uitgevoerd.
52	Contract	Overeenkomst, Bijlage B Eisen in te zetten personeel	Bij 6. wordt aangegeven dat er niet meer dan 3 verschillende ondersteuners over de vloer komen, dit is een harde eis. Opdrachtnemer wil graag aan deze eis voldoen maar voorziet een aantal praktische situaties (bijv. ziekte, einde arbeidsovereenkomst of wens cliënt) waarin geen andere oplossing is dan een vierde ondersteuner naar een cliënt laten gaan. Op welke wijze moet hiermee om worden gegaan in de uitvoering van de Overeenkomst?	Wij begrijpen dat er uitzonderingsgevallen zijn waarin dit voorkomt, maar de norm moet zijn dat er maximaal 3 verschillende ondersteuners over de vloer komen. Daar waar hiervan wordt afgeweken gaan wij er vanuit dat dit besproken wordt in de voortgangsgesprekken.
53	Contract	Overeenkomst, Bijlage B Voorwaarden diensten	In de derde voorwaarde gaat de Opdrachtgever op de stoel van de Opdrachtnemer zitten door te bepalen op welke wijze de teams ingericht moeten worden. Daarnaast werken zelfsturende teams niet in alle situaties en vragen in de implementatie veel van een organisatie, gezien de vele negatieve ervaringen met zelfsturende teams is het ook de vraag of dit wenselijk is. a. Wat is de reden voor deze voorwaarde? b. Wat is het belang van deze voorwaarde waardoor het gerechtvaardigd is om invloed uit te oefenen op de bedrijfsvoering van een opdrachtnemer?	De tekst "zelfsturende teams" wordt vervangen door 'professionele teams'. Dit geeft voldoende antwoord op de vragen a. en b.
54	Contract	Overeenkomst, Bijlage B Voorwaarden diensten	De Opdrachtnemer wil graag voldoen aan de gestelde voorwaarden maar de genoemde 3 voorwaarden zijn niet of nauwelijks meetbaar. Op welke wijze zal de Opdrachtgever meten of aan de voorwaarden wordt voldaan en welke consequentie geldt wanneer hier niet aan wordt voldaan?	We meten dit door middel van het CEO en de managementgegevens. Verder zal dit onderdeel van gesprek zijn in de voortgangsgesprekken.
55	Contract	Overeenkomst, Bijlage B Voorwaarden diensten	2. Het in stand blijven van de bestaande koppels is met name in het geval van verslechtering van de toestand niet altijd te borgen. Zeker omdat de verslechtering van de toestand er toe kan leiden dat de hulp extra opleiding moet krijgen en de opleiding mogelijk teveel tijd kost om met dezelfde medewerker de dienstverlening uit te voeren. a. In hoeverre is deze voorwaarde een harde eis? b. Hoe verhoudt dit zich tot 6. van de 'eisen in te zetten personeel'?	Wij begrijpen dat dit in sommige gevallen niet mogelijk zal zijn de bestaande koppels te behouden. De kwaliteit van de dienstverlening staat hierbij voorop en we verwachten hierin dat u bij wijzigingen zorgvuldig zult handelen.

56	Contract	Overeenkomst, Bijlage B Regeling Maatwerk schoonmaakvoorziening	Bij b. wordt aangegeven dat een cliënt eventueel wordt bemiddeld. Wanneer de opdrachtgever zelf de zorgaanbieder kiest of de keuze van de client beïnvloedt, kan toch sprake zijn van een overheidsopdracht. Op welke wijze borgt Opdrachtgever dat dit bij de bemiddeling niet gebeurt?	Zoals u kunt lezen wordt pas in het laatste geval overgegaan tot bemiddeling. Hierbij is niet de voorkeur van de Opdrachtgever leidend, maar wordt bemiddeld naar de aanbieder met het hoogste 'rapportcijfer'. Hier kunnen dus gedurende het jaar veranderingen in optreden.
57	Contract	Overeenkomst, Bijlage B Regeling Maatwerk schoonmaakvoorziening	Bij b. wordt aangegeven dat een cliënt eventueel wordt bemiddeld naar de organisatie met de op dat moment hoogste score uit de klanttevredenheidsonderzoeken. Op welke wijze worden de klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd en hoe wordt geborgd dat de resultaten betrouwbaar en valide zijn?	Zie antwoord op vraag 48.
58	Contract	Overeenkomst, Bijlage B Regeling Maatwerk schoonmaakvoorziening	In dit artikel wordt gesproken over 'te behalen resultaten', op welke wijze worden deze vastgesteld en gecommuniceerd aan de Opdrachtnemer?	Informatie hierover kunt u vinden in bijlage C van de concept Overeenkomst.
59	Contract	Overeenkomst, Bijlage B Regeling Algemene schoonmaakvoorziening	Bij b. wordt aangegeven dat een cliënt eventueel wordt bemiddeld. a. Op welke wijze wordt deze bemiddeling uitgevoerd? b. Op welke wijze wordt de gelijke behandeling geborgd in de bemiddeling? c. Wanneer de opdrachtgever zelf de zorgaanbieder kiest of de keuze van de client beïnvloedt, kan toch sprake zijn van een overheidsopdracht. Op welke wijze borgt Opdrachtgever dat dit bij de bemiddeling niet gebeurt?	Het bewuste artikel is in overeenstemming gebracht met onderdeel b 'regeling maatwerk schoonmaakvoorziening' waarin ook gesproken wordt over bemiddeling. Er is alleen sprake van bemiddeling als de cliënt geen eigen keuze kan maken. Zie ook het antwoord op vraag 57.
60	Juridisch	Overeenkomst, ondertekening	In de ondertekening wordt gesproken over 'Opdrachtgevers' terwijl dit bij de ondergetekenden wordt aangeduid als 'de Opdrachtgever'. a. Is sprake van 1 Opdrachtgever of zijn alle gemeenten eigen Opdrachtgevers? b. Ondertekening wordt uitgevoerd door dhr. R. den Duif van de BAR-organisatie, is deze medewerker gemachtigd om te tekenen namens de drie gemeenten?	a. Er zijn 3 Opdrachtgevers, welke bovenaan pagina 2 zijn benoemd en waarbij wordt aangegeven: hierna te noemen: Opdrachtgever. b. Ja, de heer R. den Duif van de BAR-organisatie is gemachtigd om namens de 3 gemeenten deze overeenkomst te ondertekenen.
61	Juridisch	Overeenkomst, 10.1	Is er, in geval van tegenstrijdigheid, nog een rangorde aan te merken in de bijlagen? Zo ja, wat is deze rangorde?	In artikel 1.5 is de rangorde bepaling opgenomen. Indien u tegenstrijdigheden ziet in de genoemde bijlagen van artikel 10.1 dient u daar onverwijld kennis van te geven. Daarnaast geldt, dat Bijlage A boven Bijlage B in rangvolgorde staat en Bijlage B boven Bijlage C, etc.
62	Uitvoering	Overeenkomst, 7.2	Is deze instructie inzichtelijk voor de Opdrachtnemer? Zo ja, waar is deze instructie beschikbaar gemaakt?	De verwijzing in de algemene inkoopvoorwaarden naar de instructies van de CISO zijn met name uitgewerkt in Bijlage 4B, waarin de specifieke instructies staan, die gelden voor deze overeenkomst. Ook kunnen er aanvullende instructies gegeven worden die betrekking hebben op lopende beveiligingsincidenten of naar aanleiding van de (periodieke) rapportages over de status van de informatiebeveiliging door de Opdrachtnemer, etc..
63	Contract	Overeenkomst, 6.3	In 6.3 wordt gesproken over de SROI verplichting en het daarbij behorende percentage van 5% van de opdrachtwaarde. De structuur van een Open House systeem is echter zo dat vooraf niet kan worden vastgesteld wat de opdrachtwaarde van een betreffend jaar zal zijn, dit omdat een client de zorgaanbieder kiest en, door omstandigheden, op ieder moment in een jaar cliënten kunnen in- en uitstromen voor een Opdrachtnemer. Daarnaast weten wij als nieuwe toetreders tot deze Open House nog niet wat wij kunnen verwachten in termen als opdrachtwaarde. Als laatste suggereert de term 'opdracht' dat de SROI verplichting uitgaat van een overheidsopdracht, wat deze overeenkomst per definitie niet is. Vragen: Open House 'Hulp bij het huishouden' BAR-gemeenten Pagina 4 van 10 a. Kunt u verklaren hoe een opdrachtnemer redelijkerwijs kan vaststellen wat 5% van de opdrachtwaarde zal worden? b. In de bijlage wordt gesproken over een boete, is de Opdrachtgever het met de Opdrachtnemer eens dat deze komt te vervallen gezien de onzekere opdrachtwaarde en vanuit het oogpunt van redelijkheid en billijkheid? c. Wat is de visie van Opdrachtgever op het stellen van een SROI verplichting binnen een Open House toelatingsstructuur vanuit de stelling dat een SROI verplichting geen minimumeis of geschiktheideis is en dit onderwerp beter past binnen een overheidsopdracht?	Artikel 6.2 en 6.3. zijn samengevoegd tot artikel 6.2 in de vernieuwde versie van de concept overeenkomst. De eis betreft 5% van de opdrachtwaarde, welke door de opdrachtnemer gerealiseerd wordt in 2019. Dit is inderdaad op voorhand per opdrachtnemer niet te bepalen in een bedrag in euro's. De hoogte van het bedrag aan minimale inzet SROI wordt achteraf vastgesteld op basis van de door de opdrachtnemer gefactureerde bedragen. U kunt elke 4 weken factureren en weet zodoende ook welke waarde u aan inzet SROI dient te voldoen. a. Zie bovenstaande toelichting. b. Nee, de eventuele boete bij het niet voldoen aan de SROI-eis komt niet te vervallen. c. SROI is van toepassing op zeer veel verschillende opdrachten van de opdrachtgever. Ook op deze onderhavige opdracht is deze eis opgenomen.
64	Uitvoering	Overeenkomst, 6	Op welke wijze wordt de Opdrachtnemer op de hoogte gesteld welk deel van de opdracht voor de Gemeente Ridderkerk (zonder SROI verplichting) wordt uitgevoerd?	Artikel 6.2 en 6.3. zijn samengevoegd tot artikel 6.2 in de vernieuwde versie van de concept overeenkomst.

65	Uitvoering	Overeenkomst, 5.1	Binnen welke termijn wordt deze goedkeuring verstrekt?	Wat de AVS betreft krijgt de cliënt een toelidingsbrief en de aanbieder een I-Wmo bericht. Voor wat betreft maatwerk, wordt de goedkeuring verstrekt zodra het ondersteuningsplan is goedgekeurd. Het ondersteuningsplan wordt door de aanbieder opgesteld naar aanleiding van de ondersteuningsbehoefte aangegeven in het onderzoeksverslag wat aanwezig is bij de cliënt. Goedkeuring geschiedt dan ook via een I-Wmo bericht. Veelal volgt dit bericht binnen enkele dagen, uiterlijk binnen 2 weken.
66	Uitvoering	Overeenkomst, 4.2	In dit artikel wordt gesproken over 'meerdere rechtspersonen' en wordt vervolgens aangegeven dat de taken in ieder geval worden uitgevoerd door de BAR-organisatie. Welke andere rechtspersonen kunnen deze taken nog meer uitvoeren en op welke wijze wordt de Opdrachtnemer geïnformeerd dat zij bevoegd zijn deze taken uit te voeren?	Zie mede de overwegingen g) en h). Andere rechtspersonen zouden kunnen zijn de 3 afzonderlijke gemeenten of een door de Opdrachtgever gemandateerde partij (zoals Lekker Leven).
67	Uitvoering	Overeenkomst, 3.3	In dit artikel wordt gesproken over het 'tijdig aanleveren van de gevraagde rapportages'. Welke rapportages worden hiermee bedoeld?	In Bijlage B van de concept Overeenkomst wordt toegelicht onder kopje Voorwaarde Management Rapportage (op pagina 8) welke eisen worden gesteld aan deze rapportage.
68	Uitvoering	Overeenkomst, 3.1	Op welke wijze worden de tarieven vastgesteld?	De Opdrachtgever stelt de tarieven vast na overleg met de aanbieders.
69	Proces	Overeenkomst, 2.2	In 2.2 wordt aangegeven dat de Overeenkomst wordt aangegaan per maandag 30 december. Gezien de strakke planning van de toelatingsprocedure (inclusief bewijsmiddelen) en de aankomende Vragen: Open House 'Hulp bij het huishouden' BAR-gemeenten Pagina 3 van 10 feestdagen lijkt dit een erg ambitieuze ingangsdatum, ervan uitgaande dat de overeenkomst getekend moet zijn voordat kan worden gestart. a. Is het correct dat de overeenkomst door alle partijen getekend moet zijn voordat kan worden gestart met de uitvoering? b. Volgens de planning wordt aangemeld op woensdag 18 december 2019, dan moet een verzoek worden gedaan voor de aanvullende bewijsmiddelen die binnen een termijn van 7 kalenderdagen ingediend moeten worden. Hierdoor kan, met zekerheid, op zijn vroegst op woensdag 25 december 2019 met de ondertekening worden gestart. Deze datum is ook eerste kerstdag waardoor realistisch gezien op vrijdag 27 december 2019 de eerste mogelijkheid voor ondertekening is. Op welke wijze garandeert de Opdrachtgever tijdige ondertekening van de overeenkomst om de startdatum te halen? c. Het is voor Opdrachtnemers een hele uitdaging om op de dag voor oudejaarsdag (maandag 30 december 2019) te starten met een overeenkomst en direct aan alle verplichtingen te (kunnen) voldoen. Is Opdrachtgever bereid om een implementatieperiode te hanteren waarbinnen Opdrachtnemers kunnen toewerken naar het voldoen aan alle verplichtingen? Zo ja, hoe lang is deze periode? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	a. Dit is niet correct, er wordt per Opdrachtnemer een Overeenkomst gesloten met de Opdrachtgever, niet met alle Opdrachtnemers tesamen. b. Ondertekening zou reeds eerder plaats kunnen vinden, namelijk aanmelding dient uiterlijk 18 december 2019: 11.00 uur plaats te vinden. Eerder aanmelden mag en tevens mag een Opdrachtnemer reeds alle gevraagde bewijsstukken meteen bij haar aanmelding bijvoegen, zodat vanaf 18 december een Overeenkomst tot stand kan komen. c. Zie toelichting bij b. Mochten partijen niet op tijd kunnen leveren, dan kunnen hierover in onderling overleg aparte afspraken worden gemaakt.
70	Juridisch	Overeenkomst, 2.4	In dit artikel wordt gesproken over het 'lichten' van de verlengingsoptie, wat bedoelt u met deze term?	Hiermee wordt bedoeld dat er gebruik gemaakt kan worden op de verlengingsoptie.
71	Contract	Overeenkomst, 2.2	Dit artikel spreekt zichzelf tegen, 30 december 2019 tot 4 januari 2021 is niet één (1) jaar. Kunt u dit corrigeren naar de juiste contracttermijn?	Nee, dit betreft exact week 1 t/m week 53 welke in 2020 gelden. Ten aanzien van week 53 zullen in de loop van het jaar praktische afspraken gemaakt worden ten aanzien van de facturatie.
72	Contract	Overeenkomst, overwegingen	In e) wordt aangegeven dat medio maart 2020 nieuwe wetgeving mag worden verwacht. Welke consequentie heeft dit voor de voorwaarden in de overeenkomst? Kan de overeenkomst naar aanleiding van de impact van de nieuwe wetgeving worden aangepast? Zo nee, hoe wordt de redelijkheid en billijkheid van de overeenkomst geborgd als gevolg van de wijzigingen in de wetgeving?	Naar verwachting heeft dit geen directe invloed op de huidige overeenkomst, maar zal dit worden meegenomen in de nieuwe aanbesteding welke we in 2020 willen vormgeven. Indien het noodzakelijk is om tussentijds nieuwe afspraken te maken, dan wordt dat in onderling overleg afgestemd.
73	Contract	Overeenkomst, ondergetekenden	Is het correct dat alle drie de gemeenten (rechtspersonen) contractueel 1 gezamenlijke opdrachtgever zijn	Nee de 3 afzonderlijke gemeenten zijn afzonderlijk Opdrachtgever. Wel is de heer R. den. Duif gemachtigd om namens alle 3 de gemeenten deze Overeenkomst te ondertekenen.
74	Juridisch	Algemene Inkoopvoorwaarden, 23.2	In dit artikel wordt beschreven dat de Gemeente het recht heeft Personeel van Contractant te laten vervangen, dit kan een zware wissel trekken op de bedrijfsvoering van de Contractant, onder andere in verband met continuïteit van de dienstverlening. Op welke wijze wordt het 'niet functioneren' onderbouwd door de Gemeente en aan welke eisen moet deze onderbouwing/bewijsvoering voldoen?	Het zal hier gaan om uitzonderingssituaties waarin we uiteraard eerst in gesprek met u gaan. De eisen ten aanzien van personeel (zoals benoemd in de Overeenkomst) zijn hierbij het uitgangspunt.
75	Uitvoering	Algemene Inkoopvoorwaarden, 22.4	Is dit artikel van toepassing op deze overeenkomst? Zo ja, op welke wijze wordt deze goedkeuring verstrekt en op welke gronden zou deze onthouden kunnen worden?	Door toelating tot de Overeenkomst is de goedkeuring gegeven. De goedkeuring wordt vervolgens in individuele gevallen verstrekt via het 201 bericht (het toekenningsbesluit).

76	Juridisch	Algemene Inkoopvoorwaarden, IV	Is het correct dat 'IV BEPALINGEN BETREFFENDE DE LEVERINGEN VAN GOEDEREN' niet van toepassing is op de overeenkomst?	Dit zijn algemene inkoopvoorwaarden en deze bevatten mogelijk meer bepalingen dan voor deze opdracht in eerste instantie specifiek van toepassing zijn. Daarom zijn het ook algemene inkoopvoorwaarden. Aanbestedende dienst sluit niet uit, dat er gedurende de looptijd van deze overeenkomst mogelijk ook goederen geleverd worden en handhaaft daarom deze bepalingen.
77	Juridisch	Algemene Inkoopvoorwaarden, 13.1	In dit artikelen worden aanvullende voorwaarden gesteld voor het beroep doen op overmacht. Hierbij ontstaan de vragen: a. Wat is 'zo spoedig mogelijk'? b. Welke eisen worden gesteld aan de bewijsstukken? c. Hoe wordt binnen dit artikel rekening gehouden met redelijkheid en billijkheid? De Contractant heeft op het moment van overmacht uiteraard ook andere dringende zaken die geregeld moeten worden waardoor dit artikel als een onnodige belasting kan worden gezien.	De toelichting op dit artikel is: "Een Contractant die zich wil beroepen op een niet toerekenbare tekortkoming ('overmacht'), moet direct contact opnemen met de Gemeente. De Contractant zal vervolgens controleren of het bericht bij de persoon die betrokken is bij de uitvoering van de Overeenkomst is aangekomen en moet zijn beroep op overmacht schriftelijk bevestigen. In dit artikel is niet opgenomen wat onder 'overmacht' wordt verstaan, aangezien dit zal afhangen van de omstandigheden van het geval. Dit weerhoudt Partijen er echter niet van om in de Overeenkomst een artikel op te nemen. Een dergelijk artikel geeft de gevallen weer die (niet) kwalificeren als overmacht en die aansluiten bij de toerekeningsregels van het wettelijk systeem. Bij de uitvoering van de Overeenkomst kan dit Partijen helpen op het moment dat een bepaalde situatie zich voordoet en een Partij een beroep wil doen op overmacht. De onderstaande clause kan bijvoorbeeld worden opgenomen in de Overeenkomst. Onder overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: ziekte (behoudens bijvoorbeeld pandemie), voorspelde c.q. verwachte stakingen, gebrek aan Personeel van de Contractant, grondstoffentekort, transportproblemen, tekortkoming of niet-nakoming van de verplichtingen door toeleveranciers, storingen in de productie van Contractant en liquiditeits- en/of solvabiliteitsproblemen aan de zijde van Contractant." a. Zie bovenstaande toelichting. b. Contractant dient dit schriftelijk te bevestigen en uiteraard te onderbouwen, maar per geval zal dit mogelijk kunnen verschillen. c. Opdrachtgever zal dit naar alle redelijkheid en billijkheid beoordelen.
78	Juridisch	Algemene Inkoopvoorwaarden, 8.4	Aan welke eisen moet de gestelde geheimhoudingsverklaring voldoen?	Conform (nieuwe versie inkoopvoorwaarden artikel 7.4) het gestelde artikel kan Opdrachtgever op eerste verzoek Personeel van de Contractant een geheimhoudingsverklaring voorleggen ter ondertekening. Dit zal echter hooguit in bijzondere gevallen voorkomen. U kunt hierbij denken aan dienstverlening voor personen met een openbare functie, waarbij een dergelijke geheimhoudingsverklaring nodig geacht wordt door de Opdrachtgever.
79	Uitvoering	Algemene Inkoopvoorwaarden, 8.4	Het verplicht stellen van de geheimhoudingsverklaring op eerste verzoek geeft het vermoeden dat de Gemeente zich gaat mengen in de interne bedrijfsvoering van Contractant, waarbij het de vraag is of dit noodzakelijk is op dit onderwerp. Wat is uw visie hierop?	Opdrachtgever heeft niet de wens zich te mengen in de interne bedrijfsvoering van de Contractant. Zie verder het antwoord op vraag 78.
80	Juridisch	Algemene Inkoopvoorwaarden, 8.4	Hierin staat beschreven dat de Contractant op eerste verzoek van de Gemeente alle personeelsleden een geheimhoudingsverklaring moet laten tekenen. Kan u toelichten wat deze bepaling, waaraan veel administratieve handelen zijn verbonden, toevoegt wat niet al is afgedekt door 8.1, 8.2 en 8.3?	Zie antwoord op vraag 78.
81	Uitvoering	Algemene Inkoopvoorwaarden, 6.2	De Gemeente heeft het recht om de Prestaties te keuren. Welke consequenties zijn verbonden aan het keuren van de Prestatie en hoe vaak mag dit plaatsvinden in een (contract)jaar?	In een persoonlijk gesprek met de Opdrachtnemer wordt de Prestatie besproken en afspraken gemaakt hoe te komen tot verbetering hiervan. Afspraken hieromtrent kunnen gedurende het hele jaar plaatsvinden, maar zullen uiteraard alleen plaatsvinden indien de Opdrachtgever dit nodig acht, naar aanleiding van bijvoorbeeld klachten, etc..

82	Juridisch	Algemene Inkoopvoorwaarden, definities	In de Algemene Inkoopvoorwaarden wordt een aantal keer gesproken over een Offerteaanvraag, de definitie hiervan geeft echter weer dat dit onder de Aanbestedingswet valt terwijl hier nadrukkelijk geen sprake van is op basis van het document 'Informatie Open House 'Hulp bij het huishouden' BARgemeenten.pdf'. Worden deze voorwaarden uit de algemene inkoopvoorwaarden geschrapt of kunt u een aangepaste definitie van Offerteaanvraag geven? Hierbij rekening houdend met het feit dat er geen (overheids-)opdracht is en in zoverre ook geen sprake is van een offerte op een opdracht. null	Het begrip 'offerteuitvraag' wordt vervangen door het begrip 'open toelatingsprocedure'. Tevens dient het begrip 'Offerte' te worden vervangen door 'Aanmelding'. U begrijpt dat dit algemene inkoopvoorwaarden zijn, welke van toepassing zijn op alle overeenkomsten van de Opdrachtgevers, zo ook deze Overeenkomst.
83	Juridisch	Algemene Inkoopvoorwaarden, algemeen	nullBij de definitie 'Gemeente' is alleen de gemeente Ridderkerk opgenomen. Welke consequentie heeft dit voor de overige 2 gemeenten in deze toelatingsprocedure?	Dit heeft geen consequentie. De algemene inkoopvoorwaarden zijn inhoudelijk gelijk voor zowel de gemeente Ridderkerk als wel de gemeente Barendrecht en de gemeente Albrandswaard.
84	Juridisch	UEA	nullAlle facultatieve uitsluitingsgronden in het UEA zijn aangevinkt door de opdrachtgever. Kunt u verklaren op welke wijze het voldoen aan de facultatieve uitsluitingsgronden, per uitsluitingsgrond, dient te worden aangetoond? Daarbij wijzen wij u ook op jurisprudentie rond het onderwerp aangezien sommige uitsluitingsgronden tot veel (juridische en rechtelijke) discussie hebben geleid.	In het UEA geeft u aan of deze facultatieve uitsluitingsgronden wel of niet op u organisatie van toepassing zijn. Voortvloeiend uit het UEA dienen de daartoe genoemde bewijsstukken te worden ingediend. Opdrachtgever is van mening dat de facultatieve uitsluitingsgronden proportioneel zijn voor onderhavige Overeenkomst.
85	Proces	GVA-verklaring	nullDe doorlooptijd voor het aanvragen van een GVA-verklaring bedraagt 8 weken volgens de website van Justis. De tijd tussen publicatie van de aanbesteding en het indienen van de inschrijving is 3 weken, plus 7 dagen voor aanleveren GVA-verklaring. Hiermee komt het totaal op 4 weken uit om een GVA-verklaring aan te leveren. Onze organisatie is een nieuw opgerichte organisatie die nog niet beschikt over een GVA-verklaring omdat pas na publicatie met zekerheid duidelijk was dat dit een eis is in deze toetredingsprocedure. Toetreding tot de Open House is slechts eenmaal per jaar mogelijk waardoor wij mogelijk niet in kunnen schrijven voor contractjaar 2020. Hoewel een Open House procedure niet is gebonden aan de Aanbestedingswet, gelden wel de beginselen van non-discriminatie en gelijke behandeling van ondernemers. In het kader van borging van deze beginselen wil inschrijver de opdrachtgevers verzoeken om de termijn voor het aanleveren van een GVA-verklaring uit te breiden naar 8 weken na indienen van de inschrijving of te laten vervallen waardoor de ondertekening en start overeenkomst verschuift naar de eerstvolgende dag na indiening van de GVA-verklaring. Gaat u hiermee akkoord?	De Gemeente begrijpt dat er onvoldoende tijd beschikbaar is om de GVA-verklaring op te vragen en zullen hier coulant mee om gaan. De GVA-verklaring is wel een vereiste en dient voor aanmelding te zijn aangevraagd. U kunt het bewijs aanleveren dat u de GVA-verklaring heeft aangevraagd, waarna u deze kunt nazenden wanneer u deze daadwerkelijk heeft ontvangen.
86	Inhoud	Startdatum	Het contract gaat in per 31-12-2019. Kan er ook op een later moment gestart worden in overleg?	Het contract gaat in per 30-12-2019. Dit betekent niet dat uitvoering van de dienstverlening al noodzakelijkerwijs gestart is. Nieuwe aanbieders hebben mogelijk nog geen klanten in de BAR-gemeenten, hetgeen geen probleem of vereiste is. Later starten dient na goedkeuring van de Opdrachtgever plaats te vinden.
87	Inhoud	Klanttevredenheid	Op welke basis wordt klanttevredenheid gemeten?	Doorlopend via het CEO dat door Zorgfocus wordt uitgevoerd.
88	Inhoud	Uurtarief	Uit de stukken blijkt dat de standaard financiering een resultaat financiering is. Toch wordt in de bijlage ook van een uurtarief gesproken. In welke situaties geldt financiering tegen uurtarief?	De algemene voorziening wordt gefactureerd op basis van een uurtarief; de maatwerkvoorziening op basis van resultaat financiering (lump sum).
89	Inhoud	Social Return	Geldt de social return verplichting altijd of is dit vanaf een bepaalde omzet?	De SROI geldt voor opdrachten vanaf een opdrachtwaarde van € 50.000,- per jaar. Opdrachtnemers met een lagere omzet hebben geen SROI-verplichting in 2020.
90	Informatieblad / looptijd		Is het juist dat het contract ingaat op 30 december 2019 en niet op 31 december zoals ook vermeld in art. 2.2 van de overeenkomst?	Ja, dit is correct. De nieuwe overeenkomst start in week 1 van 2020 en dit valt op maandag 30 december 2019.

91	Algemeen		Hoe groot is het huidige cliëntenbestand van de verschillende doelgroepen?	<p>De status per november 2019 is als volgt:</p> <p>A Schoonmaakvoorziening: - Albrandswaard = 248 - Barendrecht = 453 - Ridderkerk = 725 Totaal = 1.426</p> <p>B MW Schoonmaakvoorziening - Albrandswaard = 135 - Barendrecht = 269 - Ridderkerk = 514 Totaal = 918</p> <p>C MW Schoonmaakvoorziening + persoonlijke dienstverlening - Albrandswaard = 69 - Barendrecht = 151 - Ridderkerk = 262 Totaal = 482</p>
92	Bijlage 3 AIV Ridderkerk	4.4 (Opm. redactie: de verwijzing naar artikel 4.4 dient 4.3 te zijn.)	In artikel 4.3 AIV Ridderkerk wordt omschreven dat het overdragen van rechten en/of plichten aan derden slechts met voorafgaande goedkeuring van de Gemeente mogelijk is. Veel ondernemingen en aanbieders aan de gemeenten hebben een financiering bij een bancaire instelling. Voor deze financieringen worden zekerheden verstrekt. De zekerheid die daarbij veelal wordt verstrekt en gevraagd is de vordering die zij op gemeenten(klanten) gaan krijgen in de toekomst. Door de eerdere kredietcrisis in o.a. Griekenland komt er meer regeldruk vanuit Europa. Bancaire instellingen mogen voortaan alleen financieringen verstrekken als er contractuele zekerheden kunnen worden overlegd. Het zogenoemde verpandingsverbod leidt ertoe dat de vorderingen die onder deze algemene inkoopvoorwaarden zijn ontstaan, niet kunnen worden verpand aan de bank. Geen verpanding is geen zekerheid en geen zekerheid leidt ertoe dat aanbieders in de toekomst mogelijk geen financiering meer kunnen afsluiten. Wij verzoeken u om artikel 25 uit de algemene voorwaarden van de rijksoverheid 1 op 1 over te nemen in de overeenkomst. De integrale tekst van dit artikel luidt: "Overdracht rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst. 25.1 Partijen mogen de uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen niet zonder toestemming van de andere Partij aan een derde overdragen. Toestemming wordt niet zonder redelijke grond geweigerd. Partijen kunnen daaraan voorwaarden verbinden. 25.2 Het eerste lid geldt niet ten aanzien van het vestigen van beperkte rechten, zoals een pandrecht."	<p>Nee, de Opdrachtgever handhaaft dit artikel: "Slechts met voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Gemeente, kan de Contractant de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk laten uitvoeren door derden of uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en/of plichten overdragen aan derden."</p> <p>Voor de goede orde wenst de opdrachtgever mee te geven, dat bovenstaand niet op voorhand al uitsluit om mee te werken aan een eventuele verpanding.</p>
93	Concept overeenkomst	3.1	"De tarieven worden jaarlijks vastgesteld door de Opdrachtgever." Wij kunnen ons niet aan de eenzijdigheid van dit artikel onttrekken. Hiermee komt het risico geheel bij aanbieders te liggen voor uw wijze van budgettering en invulling van het beleid. De AMvB reële prijs is in het leven geroepen om met elkaar reële tarieven én indexeringsafspraken te maken waarin rekening wordt gehouden met de van toepassing zijnde loon- en CAO ontwikkelingen. Zoals bekend stromen onze medewerkers ieder jaar een HV loonschaal door wat een jaarlijkse loonstijging van ongeveer 4% met zich meebrengt. Daarnaast is in het recente onderhandelingsakkoord voor de CAO VVT per 1 juli 2019 nog een loonstijging opgenomen van 3% per 1 juli 2021. Dit is nog afgezien de kostenontwikkeling binnen de werkgeverslasten, eindejaarsuitkering etc. Tot op heden is er telkens overleg geweest met de aanbieders t.a.v. de indexering van de tarieven, hetgeen wij uiteraard zeer waarderen! Kunt u toezeggen dat u dit ook bij een evt. verlenging van het contract voor 2021 zult doen?	Ja, bij een eventuele verlening zal hierover overleg gevoerd worden met de aanbieders.
94	Concept overeenkomst	6.3	Wij willen graag opmerken dat in de huidige arbeidsmarkt krapte een SROI opgave een dubbel moeilijke is. Het is al bijna onmogelijk om passend personeel te vinden buiten de SROI verplichting. Hoe wordt hiermee rekening gehouden?	Artikelen 6.2 en 6.3 van de Bijlage 5 Concept overeenkomst worden aangepast. Voor alle gemeenten geldt dezelfde SROI-eis van 5%. Er wordt geen extra invulling aan SROI gevraagd buiten deze eerder genoemde 5% verplichting om.

95	Concept overeenkomst	7.2	Wat bedoelt u met 'de instructie van de CISO'?	De opdrachtgever constateert, dat in de nummering van artikel 7 een abusievelijk fout is gemaakt. De vraag betreft artikel 7.3. Het antwoord op uw vraag is: Wanneer er aanvullende gegevens worden uitgewisseld via mail, die eigenlijk bedoeld zijn om uit te wisselen via i-WMO (daarover handelt artikel 7 immers), dan dient dit niet plaats te vinden dan na overleg met de CISO van de BAR-organisatie en moeten diens instructies ten behoeve van een veilige uitwisseling van die gegevens worden gevolgd.
96	Bijlage B	p.7	Opzet ASV: op welke wijze kunnen aanbieders bij ontvangst van het 301-bericht zien of de voorziening bestemd is voor een Wmo cliënt of voor respijtzorg voor een mantelzorger?	Dit staat in de beschikking die de client ontvangt en daarnaast is dit af te leiden uit de duur van de toewijzing.
97	Bijlage B	p.7	Regeling MSV en PD: bij berekening van de door u genoemde gemiddelde ureninzet * het uurtarief komen wij op een ander periodetarief uit dan u noemt op pag. 8. Hoe bent u tot de periodetarieven gekomen?	In 2018 is er met de aanbieders gesproken over het tarief voor 2019 (het tarief 2019 was het onderhandelingsresultaat). Voor het voorliggende contract is dit tarief geïndexeerd.
98	Bijlage B	p.7	Voorwaarden diensten: waarom stelt u de eis dat er sprake is van zelfsturende teams? Naar onze mening behoort de inrichting van de dienstverlening tot de bedrijfsvoering van een aanbieder. Kunt u deze eis en het nut en noodzaak daarvan nader toelichten?	Zie het antwoord op vraag 53
99	Bijlage B	p.8	Voorwaarden managementrapportage: Het valt ons op dat u een aantal zaken uitvraagt ten behoeve van de managementrapportage, terwijl u gebruik maakt van iWmo. Een aantal gevraagde zaken is eenvoudig in iWmo te vinden. Wij vragen ons af waarom wij dit apart moeten rapporteren gezien de enorme administratieve belasting die dit met zich meebrengt. Zoals u mogelijk weet is momenteel onder leiding van oud-minister Rita Verdonk een onderzoek gaande naar administratieve lastenverlichting in de zorg. Wij verzoeken u daarom deze eis te schrappen of anders tenminste terug te brengen naar een rapportage per kwartaal	Zie het antwoord op vraag 67. De informatie die niet via iWMO wordt aangeleverd kan per kwartaal aangeleverd worden.
100	Bijlage B	p.8	Prijs: U werkt op dit moment met iWmo. Wanneer uurtarieven ingevoerd worden in iWmo dienen ze deelbaar te zijn door 60 (minuten). Het door u genoemde uurtarief is niet deelbaar door 60 waardoor we te maken hebben met een afrondingsverschil. Welke afspraak kunnen we maken over hoe om te gaan met dit afrondingsverschil?	Zie het antwoord op vraag 5.
101	Bijlage B	p.8	Prijs: tot op heden werd de eigen bijdrage van cliënten van de ASV geïnd door Lekker Leven. Mogen wij ervan uitgaan dat de gemeenten deze taak nu op zich nemen?	Ja, daar mag u vanuit gaan.
102	Bijlage B	p.9	Eisen aan de kwaliteit: De Kwaliteitswet Zorginstellingen en de Wet klachtrecht Clienten Zorgsector zijn vervangen door de Wet Klachten en Geschillen Zorg. Deze Wet Klachten en Geschillen Zorg is niet van toepassing op de Wmo en wij verzoeken dan ook verwijzingen hiernaar te schrappen en te vervangen voor Wmo gerelateerde bepalingen. Kunt u hiervoor zorgdragen?	Ja, wij gaan inderdaad uit van de eisen zoals deze binnen de WMO gesteld worden en dit opnemen in de definitieve Overeenkomst.
103	Bijlage B	p.9	Eisen aan de kwaliteit: "inzet is gericht op wijken en het organiseren van lokale wijkteams". Wij zijn van mening dat de inrichting van de dienstverlening tot de bedrijfsvoering van een aanbieder behoort. Uiteraard streven wij ernaar om medewerkers zoveel mogelijk wijkgericht in te zetten. Echter met de huidige arbeidsmarktkrapte is dit helaas lang niet altijd haalbaar. Wij verzoeken u deze eis te schrappen.	Nee, deze eis wordt niet geschrapt, maar we verwijzen u naar het antwoord op vraag 8.
104	Bijlage B	p.10	Eisen aan de administratieve procedure eis 8: 'bij ziekte en vakantie wordt voor vervanging gezorgd'. Wij zijn van mening dat wij verantwoordelijk zijn voor het te behalen resultaat. Dit betekent dat wij maatwerk leveren en waar nodig /mogelijk flexibel professionele ondersteuning inzetten. Indien ten behoeve van het resultaat vervanging nodig is zullen wij hier uiteraard voor zorgen. Echter dit is niet in alle situaties het geval. Soms is een andere oplossing voldoende. Uiteraard wordt altijd in overleg met de cliënt naar een passende oplossing gezocht. Wij verzoeken u om deze eis te schrappen danwel anders te formuleren, gericht op het resultaat.	Opdrachtgever zal in deze eis de toevoeging 'waar nodig' maken. Hiermee gaan we er vanuit uw bezwaar op het gestelde voldoende te ondervangen.
105	Bijlage B	p.10	Eisen omtrent het ondersteuningsplan punt 1: Mogen wij ervan uitgaan dat het opstellen van een ondersteuningsplan uitsluitend verplicht is voor de cliënten van de MSV en PD aangezien er wordt gerefereerd aan resultaatgebieden?	Ja, dat klopt.
106	Bijlage B	p.10	Eisen omtrent het ondersteuningsplan punt 1: Welke informatie m.b.t. de ondersteuningsbehoefte wordt precies omschreven in de beschikking?	Voor Barendrecht en Albrandswaard geldt dat de noodzakelijke ondersteuning met de benodigde frequentie in kaart wordt gebracht aan de hand van het CIZ protocol, hier wordt ook een tijd aan verbonden. Voor Ridderkerk geldt dat de noodzakelijke ondersteuning resultaatgericht wordt omschreven in de beschikking.

107	Bijlage B	p.10	Eisen omtrent het ondersteuningsplan punt 4: Van waar deze eis? Indien deze cliënten bij hun huidige aanbieder blijven is er toch al een ondersteuningsplan?	Deze eis is opgenomen om te garanderen dat alle cliënten een ondersteuningsplan krijgen. Daar waar er al een ondersteuningsplan is opgesteld, hoeft dit niet opnieuw gedaan te worden
108	Bijlage C	p.12	1. Een schoon en leefbaar huis: mogen wij ervan uitgaan dat met een eventuele berging een inpandige bergruimte wordt bedoeld? Het schoonmaken van een buitenberging behoort o.i. niet tot de compensatieplicht binnen de Wmo. Graag uw reactie	Dit klopt.
109	Bijlage C	p.12	2. Beschikken over goederen voor primaire levensbehoeften: Wij zien "bereiding van maaltijden" graag gewijzigd worden in "opwarmen van maaltijden". Bereiden doet namelijk vermoeden dat onze Thuishulpen ook voor cliënten koken. Graag uw reactie	Het voorstel wordt niet overgenomen. In zeer uitzonderlijke gevallen, wanneer geen voorliggende voorzieningen aanwezig zijn, wordt nog wel gekookt.
110	Bijlage C	p.12	2 en 4: Maaltijd- en kindzorg. Zoals u ongetwijfeld weet, is het inzetten van maaltijd- en kindzorg voor aanbieders van sec HbH haast onmogelijk. Indien deze zorg ingezet moet worden is er vaak meer aan de hand en zijn ook andere hulpverleners betrokken. Deze diensten vallen vaak buiten de reguliere werktijden en zelfs op zon- en feestdagen. Wij verzoeken u in overweging te nemen deze taken 'facultatief' op te nemen en een aanbieder de keuze te laten of zij deze diensten wel of niet willen aanbieden. Cliënten met een indicatie hiervoor worden dan ondergebracht bij deze dienstverlener(s) waardoor zij meer volume hebben voor deze diensten en het daardoor mogelijk eenvoudiger te organiseren is. Graag uw reactie.	Het betreft hier de maatswerkvoorziening persoonlijke diensten. Wij verwachten dat een aanbieder zowel in staat is om de makkelijke als de wat moeilijker gevallen op zich te nemen.
111	Bijlage C	p.13	Kindzorg: is er een maximum tijd bepaald t.a.v. de tijdelijkheid van deze ondersteuning?	Nee, dit is afhankelijk van de specifieke situatie en niet in zijn algemeenheid te beantwoorden.
112	Bijlage D	p.14	Klantgerichtheid: U verwacht dat opdrachtnemer binnen 48 uur de ondersteuning inzet. Binnen 48 uur na wat? Bedoelt u hiermee starten met de uitvoering van de opdracht? Dat is niet haalbaar. Wij dienen eerst nog een afspraak te maken voor het intakegesprek en het opstellen van het ondersteuningsplan. Wij zijn hierin sterk afhankelijk van de wensen en eisen van de cliënt. Graag maken wij naar gunning nadere afspraken met u over de gewenste en haalbare doorlooptijden. Kunt u dit toezeggen?	De 48 uur gaat in na het verzenden van het bericht 301. Waar nodig kunnen in de praktijk nadere afspraken gemaakt worden over de doorlooptijden, in aanvulling op wat in de Overeenkomst is bepaald.
113	Overeenkomst	p. 4, Artikel 3.3	Wij gaan ervan uit dat opschorting van de betaling slechts van toepassing is op het betwiste gedeelte van de factuur en dat het onbetwiste gedeelte reeds betaald wordt. Klopt dit?	Ja, dit klopt.
114	Overeenkomst	p.4, Artikel 3.7	Wij menen dat meerdere nafacturaties mogelijk zouden moeten zijn, zoals dat in het huidige contract ook het geval is. Het komt regelmatig voor dat wij via de e-mail een opdracht ontvangen van de gemeente en pas enkele periodes later een indicatie ontvangen. Wij hebben dan al geleverd, maar zouden volgens de regel in dit lid niet meer kunnen factureren. Via Vecozo is het mogelijk dat er vaker nagefactureerd wordt. Wilt u de formulering in dit lid aanpassen, zodat ook op latere momenten (gecorrigeerde) facturen gestuurd kunnen worden?	Ja, dit zal nader geregeld worden in het administratieprotocol (zie eis 1 inzake facturatie op p. 11). Dit protocol volgt na gunning.
115	Overeenkomst	p.4, Artikel 6.2 en 6.3	Eerder is door u gecommuniceerd dat voor de SROI een ingroeimodel gehanteerd wordt voor het eerste jaar van het contract. Gezien de korte termijn waarop de aanbesteding is gepubliceerd en de startdatum van het contract, gaan wij er vanuit dat hier inderdaad een ingroeimodel gehanteerd wordt, ook voor de gemeenten Barendrecht en Albrandswaard. Kunt u dit bevestigen?	Artikelen 6.2 en 6.3 van de Bijlage 5 Concept overeenkomst worden aangepast. Ten aanzien van de SROI zal na gunning contact met u worden opgenomen om hierover afspraken te maken. Hierbij wordt rekening gehouden met het feit dat dit nog moet worden opgebouwd (ingroeimodel).
116	Overeenkomst	p.4, Artikel 6.2 en 6.3	Mede gezien de krappe arbeidsmarkt: hebben de BAR-gemeenten voldoende kandidaten beschikbaar om de zorgaanbieders aan hun SROI verplichting te kunnen laten voldoen?	Wij zullen met u in gesprek gaan om te kijken op welke wijze u kunt voldoen aan de SROI verplichting. Hierbij wordt ook gekeken naar de kandidaten die u nodig heeft.
117	Overeenkomst	p. 6, Bijlage A	U stelt: 'Bestaande cliënten zijn de cliënten met een indicatie voor hulp bij het huishouden in de periode tot 4 januari 2021, dan wel na verlenging tot 3 januari 2022'. Staat in deze definitie een verkeerd jaartal? Wij gaan er vanuit dat het bij bestaande cliënten gaat om cliënten die op 30-12-2019 reeds een geldige indicatie hebben. Klopt onze veronderstelling?	Nee, er wordt gesproken over alle kandidaten tot 4 januari 2021. Dus dit zijn alle cliënten gedurende de looptijd van deze overeenkomst (inclusief de huidige cliënten).
118	Overeenkomst	p.7+8, Bijlage B, 'Regeling Maatwerk schoonmaakvoorziening en persoonlijke dienstverlening' lid 3 en 'Voorwaarde Prijs en overige financiële bepalingen' lid 4	In uw email d.d. 27-11-2019 geeft u aan dat binnen Barendrecht en Albrandswaard besloten is het CIZ protocol vast te stellen. Wanneer indicaties via het CIZ protocol afgegeven worden, komt de gemiddelde indicatie voor schoonmaakwerkzaamheden ver boven de gemiddelden uit, die aan de basis van de lumpsum berekening liggen (namelijk 2,25 en 3,5 uren per week). U stelt voor lumpsum te financieren op resultaat, maar financiert op een (te lage) urenbasis volgens het CIZ protocol. Wilt u de onderbouwing van het aantal uren, waarop de lumpsum financiering gebaseerd is, beschikbaar stellen?	Wij gaan er vanuit dat het indiceren op basis van het CIZ protocol niet zal leiden tot hogere gemiddelde indicaties voor schoonmaakwerkzaamheden. Verder kunnen we laten weten dat de gehanteerde uren gebaseerd zijn op de werkelijke ervaringscijfers 2015. Op basis van deze ervaringscijfers is in 2018 ook de onderhandeling voor het tarief gevoerd.

119	Overeenkomst	p.7, Bijlage B, 'Regeling Maatwerk schoonmaakvoorziening en persoonlijke dienstverlening' lid 3	U stelt dat er wordt gewerkt met een lumpsum financiering op basis van resultaten. Tegelijkertijd heeft u het over 'daadwerkelijk geleverde uren per week'. Wat bedoelt u met het woord 'daadwerkelijk'? Wordt er afgerekend op daadwerkelijk geleverde uren of op resultaten?	Met daadwerkelijk bedoelen we de werkelijk geleverde uren. In de algemene schoonmaakvoorziening gaat het om de daadwerkelijke uren en in de maatwerkvoorziening om het resultaat (lumpsum).
120	Overeenkomst	p.8, Bijlage B, 'Voorwaarde Managementrapportage', lid 1	U stelt iedere zorgperiode van 4 weken een managementrapportage te willen ontvangen. In het kader van het terugdringen van de administratieve lasten stellen wij voor deze eis bij te stellen naar (minimaal) eens per kwartaal. Bent u hiermee akkoord?	Zie de antwoorden op de vragen 67 en 99.
121	Overeenkomst	p.8, Bijlage B, 'Voorwaarde Managementrapportage', lid 2	U stelt 'vanaf deze week mag de lump-sum financiering voor de eerste maal gefactureerd worden'. Kunt u uitleggen hoe de managementrapportage zich verhoudt tot de facturatie?	De facturatie dient u in via het iWMO verkeer. De rapportage dient als verdieping hierop en wordt gebruikt voor monitoring en het voeren van voortgangsgesprekken.
122	Overeenkomst	p.8, Bijlage B, 'Voorwaarde Prijs en overige financiële bepalingen' lid 4 en 5	Dient in de tabel met tarieven in lid 4 niet een (lumpsum) bedrag per week te staan? Per 4 weken worden dan 4 stuks gefactureerd. In lid 5, 2e bullet, stelt u dat wij maximaal 2 weken ziekte/afwezigheid mogen factureren. Indien in de facturatie geen stuks per week, maar 1 stuk per 4 weken gehanteerd wordt, kunnen wij geen twee weken factureren. Is het daarom mogelijk om te werken met een facturatie per week en een stopzetting na twee weken?	Nee, in overleg met de aanbieders is in 2019 besloten de lumpsum tarieven per 1 stuk per vier weken vast te stellen. Opdrachtnemer geeft invulling aan de eisen van lid 5 door een lager bedrag in de betreffende periode te factureren.
123	Overeenkomst	p.8, Bijlage B, 'Voorwaarde Prijs en overige financiële bepalingen' lid 4 en 5	Dient in de tabel met tarieven in lid 4 niet een (lumpsum) bedrag per week te staan? Per 4 weken worden dan 4 stuks gefactureerd. In lid 5, 3e bullet, stelt u dat de lumpsum financiering gefactureerd mag worden vanaf de week dat de eerste keer daadwerkelijk zorg is verleend. Indien in de facturatie geen stuks per week, maar 1 stuk per 4 weken gehanteerd wordt, betekent dit dat wij de gehele periode factureren, ook wanneer wij slechts 1 week leveren.	Nee, in overleg met de aanbieders is in 2019 besloten de lumpsum tarieven per 1 stuk per vier weken vast te stellen. Opdrachtnemer geeft invulling aan de eisen van lid 5 door een lager bedrag in de betreffende periode te factureren. ☒
124	Overeenkomst	p.8, Bijlage B, 'Voorwaarde Prijs en overige financiële bepalingen' lid 4 en 5	Dient in de tabel met tarieven in lid 4 niet een (lumpsum) bedrag per week te staan? Per 4 weken worden dan 4 stuks gefactureerd. T.a.v. lid 5, 4e bullet: Wanneer wij bij een overleden cliënt doorleveren, kunnen wij dit niet meer factureren. Deze persoon staat dan niet meer in de Basisregistratie Personen, waardoor de factuur in Vecozo afgekeurd wordt. Deze regel in het contract is praktisch dus niet uitvoerbaar. Wij stellen ook om deze reden voor om in de facturatie stuks per week te hanteren.	Nee, in overleg met de aanbieders is in 2019 besloten de lumpsum tarieven per 1 stuk per vier weken vast te stellen. Opdrachtnemer geeft invulling aan de eisen van lid 5 door een lager bedrag in de betreffende periode te factureren. Opdrachtgever geeft met terugwerkende kracht op de partner van de overleden cliënt een beschikking af. De overbruggingszorg aan de partner van de overleden cliënt kan op deze nieuwe beschikking worden gefactureerd. ☒
125	Overeenkomst	p.8, Bijlage B, 'Voorwaarde Prijs en overige financiële bepalingen' lid 4	De tarieven zijn gebaseerd op €30,37 per uur. U rekent voor de Maatwerk schoonmaakvoorziening €272,54, gebaseerd op 2,25 uur per week. $2,25 \times 4 \times 30,37 = €273,33$ per 4 weken. Wij stellen dan ook voor om het tarief per vier weken te verhogen naar €273,33. Voor de maatwerk schoonmaakvoorziening en persoonlijke dienstverlening stellen wij volgens dezelfde berekening voor het tarief te verhogen van €424,54 naar €425,18.	Er is voor het huidige tarief uitgegaan van het tarief 2019 waarop een indexatie heeft plaatsgevonden. Dit bedrag wordt niet verder verhoogd. Verder willen we u hiervoor verwijzen naar het antwoord op vraag 97.
126	Overeenkomst	p.8, Bijlage B, 'Voorwaarde Prijs en overige financiële bepalingen' lid 5	Op pagina 8 lid 5 in 'Voorwaarde Prijs en overige financiële bepalingen' stelt u dat wij maximaal 2 weken afwezigheid mogen factureren. Wanneer cliënten vaker (op het laatste moment) één week afwezig zijn, kan een aanbieder de hele maand niet factureren. Dit geldt ook wanneer wij eens in de twee weken leveren. Wij stellen dan ook voor deze passage te wijzigen in: Als over een periode meer dan twee weken geen Ondersteuning wordt geleverd, wordt bij Opdrachtnemer het declareren voor de betreffende Cliënt opgeschort vanaf de eerste dag van de week waarin er geen Ondersteuning meer wordt geleverd tot het moment dat er weer Ondersteuning geleverd wordt. Als uitzondering op het voorgaande geldt de situatie waarin met de Cliënt is afgesproken dat de Ondersteuning in een lagere frequentie plaatsvindt dan eens per 2 weken. In dit geval stemt Opdrachtnemer dit met Cliënt af en legt Opdrachtnemer deze afspraak vast in zijn cliëntadministratie. Er dient in deze situatie minimaal één maal per CAK-periode Ondersteuning te worden geleverd alvorens Opdrachtnemer het volledige budget over de betreffende periode kan declareren.	Nee, in overleg met de aanbieders is in 2019 besloten de lumpsum tarieven per 1 stuk per vier weken vast te stellen. Opdrachtnemer geeft invulling aan de eisen van lid 5 door een lager bedrag in de betreffende periode te factureren.

127	Overeenkomst	p.9, Bijlage B, 'Eisen in te zetten personeel' lid 10	Volgens lid 10 dient iedere medewerker na inwerkingtreding van de overeenkomst over een VOG-verklaring te beschikken van niet ouder dan 3 maanden. Wij stellen in het kader van de administratieve lastenverlichting en de financiële gevolgen voor dat bestaande medewerkers, die in het huidige contract al zorg leveren aan klanten, door mogen werken op basis van hun huidige VOG. Bent u het hiermee eens?	Zie het antwoord op vraag 4.
128	Overeenkomst	p. 10, Bijlage B, 'Eisen aan de administratieve procedures en bedrijfsvoering'	In lid 9 wordt gesteld dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het tijdig aanvragen van een herindicatie. In de praktijk signaleren wij wel, maar in het kader van de zelfredzaamheid en eigen regie van de cliënt stellen wij voor dat de zorgaanbieder slechts verantwoordelijk is om dit te melden bij de cliënt, maar niet voor het aanvragen. Voor het aanvragen is de client verantwoordelijk. Bent u het hiermee eens?	Zie het antwoord op vraag 2.
129	Overeenkomst	p. 10, Bijlage B, 'Eisen omtrent opstellen ondersteuningsplan'	Voor de eisen rondom het ondersteuningsplan gaan wij er van uit dat voor bestaande klanten met een geldig ondersteuningsplan er alleen een nieuw plan hoeft te komen wanneer er ook daadwerkelijk een wijziging in de ondersteuningsbehoefte ontstaat. Dit vanwege de belasting voor de klant en administratieve lasten. Is de gemeente het hiermee eens?	Ja, dit klopt.
130	Overeenkomst	p. 10, Bijlage B, 'Eisen omtrent opstellen ondersteuningsplan'	In lijn met het huidige contract gaan wij er vanuit dat voor de Algemene schoonmaakvoorziening geen Ondersteuningsplan aanwezig hoeft te zijn. Klopt deze veronderstelling?	Ja, dit klopt.
131	Overeenkomst	p. 12, Bijlage C	In bijlage C wordt het resultaat schoon en leefbaar huis beschreven. Kunt u inzichtelijk maken waar het onderscheid tussen de maatwerk schoonmaakvoorziening (productcode 01511) en de maatwerk schoonmaakvoorziening en persoonlijke dienstverlening (productcode 01611) ligt?	Dit kunt u terugvinden in de bijlage c van de overeenkomst. Het onderscheid zit tussen de schoonmaakvoorziening en de persoonlijke dienstverlening. De schoonmaakvoorziening kent 2 resultaatsgebieden, terwijl de persoonlijke dienstverlening aanvullende resultaatsgebieden kent.
132	Overeenkomst	p. 12, Bijlage C	Volgens recent onderzoek van HHM is 2,08 uur per week nodig om alleen een schoon en leefbaar huis te realiseren. Voor de door u genoemde overige resultaten in Bijlage C (beschikken over goederen voor primaire levensbehoeften, beschikken over schone draagbare en doelmatige kleding en het thuis kunnen zorgen voor kinderen) worden volgens dit model extra uren toegekend. Volgens dit objectieve en goedgekeurde model is het verzorgen van de was dan ook niet mogelijk binnen de 2,25 uur per week in de maatwerk schoonmaakvoorziening. Hoe verhoudt zich de objectieve urennorm uit het HHM model tot de door u voorgestelde 2,25 uur per week in de maatwerk schoonmaakvoorziening?	Wij hanteren voor Barendrecht en Albrandswaard het CIZ protocol wat ook een erkent protocol is. Voor Ridderkerk blijven we gebruik maken van de huidige bijlage bij de beleidsregels. We gaan er vanuit dat we hiermee objectief de benodigde uren kunnen vaststellen. Zoals al eerder aangegeven is de 2,25 uur gebaseerd op ervaringscijfers binnen onze gemeenten. Zie ook antwoord op vraag 131.
133	Verwerkings-overeenkomst en verklaring Bijlage 4B Informatiebeveiliging en privacy bij Open House HH		De Autoriteit Persoonsgegevens stelt dat een Verwerkingsovereenkomst tussen gemeente en zorgaanbieder niet nodig is. Deze ervaring hebben wij ook met andere gemeenten waar wij werkzaam zijn: een dergelijke overeenkomst is niet nodig. Ons voorstel is dan ook deze administratieve belasting uit de aanbesteding te verwijderen, zie ook: https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/gemeente/sociaal-domein#moet-ik-als-gemeente-een-bewerkerovereenkomst-afsluiten-met-gecontracteerde-zorgaanbidders-6051	Zie het antwoord op vraag 19.
134	Algemene Inkoopvoorwaarden	Aanvulling artikel 9 Wijziging Overeenkomst, lid 9.3	Wij verwachten dat u met dit artikel (het vragen van toestemming) niet doelt op de reguliere in- en uitstroom van personeel.	Ja, dit klopt.

Aanvullingen vanuit de opdrachtgever:

1	In de Bijlage 5 Concept overeenkomst worden door de Opdrachtgever de volgende wijzigingen doorgevoerd: 1. Artikel 6.2 en 6.3 zijn aangepast en samengevoegd. 2. Het 2e artikel 7.2 is tekstueel qua nummering aangepast naar 7.3. Ook worden in de definitieve versie van de overeenkomst wijzigingen doorgevoerd, welke voortvloeien uit de beantwoording van de bovenstaande vragen in de nota van inlichtingen.
2	De opdrachtgever heeft geconstateerd, dat er inmiddels 1 aanmelding in de kluis van TenderNed is gedeponeerd. Nogmaals wenst de Opdrachtgever aan te geven, dat partijen zich <u>niet</u> kunnen aanmelden via de kluis van TenderNed, maar uitsluitend via een bericht via de Berichtenmodule van TenderNed.
3	Opdrachtgever heeft geconstateerd dat de nummering van de artikelen in de Bijlage 3 Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Ridderkerk niet helemaal consistent is doorgevoerd en heeft deze aangepast middels bijgaande nieuwe versie van Bijlage 3.