

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	Bijlage 4 Toepassing SROI	Het is ons niet geheel duidelijk wat u precies verwacht in het kader van de SROI verplichting en wat deze verplichting precies inhoud. Is een plan na contractondertekening de verplichting waarna het percentage afgesproken zal worden? Of is hier een vast percentage aan gekoppeld?	Voor deze aanbesteding geldt een SROI-percentage van 5%. De SROI-verplichting wordt berekend op basis van gerealiseerde opdrachtwaarde. Na contractondertekening dient Opdrachtnemer voor de invulling van de SROI-verplichting een Plan van Aanpak op te stellen.  In bijlage 4 van de aanbestedingsdocumenten vindt u meer informatie over SROI en de wijze waarop invulling mogelijk is. In een persoonlijk gesprek zal de SROI-coördinator met u de mogelijkheden bespreken. Het plan van aanpak bestaat uit max. twee A4's en dient te worden ingeleverd bij de coördinator SROI, via a.alvares@amstelveen.nl.
2	Inhoud	Invulbijlage 2 Tarieven	U heeft het hier over een tarief wat deelbaar moet zijn door 60. Sinds iWmo 3.0 (live gegaan op 01-01-2021) is het mogelijk om het gecontracteerde uurtarief in het systeem te zetten en in minuten te declareren en hoeft het tarief dus niet meer deelbaar te zijn door 60. Bij de declaratie rekent onze software het uurtarief om naar het niet-afgeronde minutentarieef. Aan het eind van de berekening van het niet-afgeronde minutentarieef X aantal minuten wordt het te declareren bedrag pas afgerond en dat dienen we in. Het grote voordeel hiervan is dat we aan het eind van het jaar niet meer te maken hebben met losse afrondingsfacturen. Wilt u deze werkwijze opnemen?	Met de release iWMO 3.0 is er een nieuwe invulinstructie is gekomen (IV080) waardoor het minutentarieef tussentijds in de declaratieberekening inderdaad niet meer hoeft te worden afgerond op 2 decimalen. Een door 60 deelbaar tarief wordt echter nog wel geadviseerd door het Ketebureau I-Sociaal Domein om uitval te voorkomen omdat de software van veel aanbieders (nog) niet is ingericht naar de nieuwe instructies en/of werken met de berichtenverkeerapp. De werkwijze wordt niet aangepast.
3	Inhoud	Bijlage 1 concept RO par 3.2 pag 3	Specifiek bij de huishoudelijke hulp is er sprake van een jaarlijkse doorgroei van onze medewerkers naar de opvolgende loonschaal, op welke wijze word de jaarlijkse loonstijging als gevolg van deze doorgroei meegenomen bij de indexering?	Met ingang van 1 januari 2023 worden de tarieven geïndexeerd op basis van het CBS index percentage en dus niet op basis van eventuele voor de sector specifieke loonstijging. Opdrachtgever kan besluiten om af te wijken van de in 3.2 van de Raamovereenkomst geformuleerde wijze van indexeren mede op basis van eventuele ontwikkelingen met betrekking tot de cao VVT.
4	Inhoud	Bijlage 1 concept RO par 3.2 pag 3	U geeft aan dat aanbieders dienen te handelen conform de CAO VVT. Waarom hanteert u deze CAO VVT ook niet bij de indexatie voor de tarieven in plaats van CBS-prijsindexcijfer? Dit sluit immers beter aan bij de situatie van de zorgaanbieders die u wenst te contracteren.	Het CBS-prijsindexcijfer is een jaarlijks vastgestelde index waarin de belangrijkste prijsstijgingen zijn verwerkt. Opdrachtgever kan conform art. 3.3 Raamovereenkomst besluiten om af te wijken van de in 3.2 van de Raamovereenkomst geformuleerde wijze van indexeren mede op basis van eventuele ontwikkelingen met betrekking tot de cao VVT.
5	Inhoud	Offerteaanvraag par 4.7 punt 52 pag 26	De afgelopen jaren hebben aanbieders Hulp bij het huishouden te maken gekregen met diverse kostenstijgingen conform de ontwikkelingen binnen de CAO VVT. Voorbeelden hiervan zijn de invoering van de nieuwe HV-loonschalen, algehele loonsverhogingen van 4% per 1 oktober 2018, 3,5% per 1 juni 2020 en 3% per 1 juli 2021. Daarbovenop zijn diverse werkgeverslasten verhoogd, is de eindejaarsuitkering verhoogd, zijn de pensioenpremies verhoogd en stromen onze medewerkers ieder jaar een HV-loonschaal door naar de opvolgende schaal. Verder worden zorgaanbieders in de nieuwe CAO VVT verplicht reistijd uit te betalen aan medewerkers wat ook zorgt voor een verhoging in de loonkosten. Wanneer we met deze ontwikkelingen rekening houden in de onlangs gepubliceerde rekentool en we vervolgens de uitkomst hiervan vergelijken met de door jullie gestelde bandbreedtes vinden we deze bandbreedte irreëel. Vooral omdat in de aanbestedingsleidraad is opgenomen dat aanbiedingen boven de € 30,- per uur niet in behandeling worden genomen en wij vanuit jullie geen onderbouwing van de bandbreedtes hebben ontvangen. Zodoende verzoeken we jullie hierbij de bandbreedtes van de tariefstelling naar boven bij te stellen.	Bij het bepalen van de bandbreedte is de AmvB reële kostprijzen toegepast. In 2021 zijn in Aalsmeer nieuwe reële tarieven HBH 2021 vastgesteld, waarover de huidige aanbieders zijn geïnformeerd. Deze tarieven zijn als uitgangspunt genomen bij het bepalen van de bandbreedte, waarbij deze richting 2022 zijn vermeerderd met het voorlopige CBS index percentage en afgerond op deelbaarheid door 60.
6	Inhoud	Offerteaanvraag par 4.7 punt 52 pag 26	Op 1 mei j.l. is door de VNG en andere stakeholders de nieuwe update van de rekentool gepubliceerd waarmee reële tarieven voor zowel huishoudelijke hulp als begeleiding kunnen worden bepaald. Zie hiervoor: <a href="https://vng.nl/nieuws/update-rekentool-voor-tarieven-wmo-begeleiding-en-hh">https://vng.nl/nieuws/update-rekentool-voor-tarieven-wmo-begeleiding-en-hh</a> In de nieuwe rekentool zijn bijvoorbeeld de gemiddelde bruto uurlonen voor 2021 (inclusief de loonstijging van 1 juli 2021) berekend. Heeft u bij de vaststelling van de bandbreedte voor het tarief van 2022 gebruik gemaakt van deze rekentool en zo niet, waarom niet?	Zie antwoord op vraag 5.
7	Inhoud	Offerteaanvraag par 4.7 punt 52 pag 26	U stelt als tarief voor HbH een bandbreedte van € 27,60 - 30,00 voor. Er is geen onderbouwing van deze tarieven bijgesloten. Wij verzoeken u om deze keuze nader toe te lichten en vragen u om een opbouw van de door u genoemde tarieven conform de AMvB	Zie antwoord op vraag 5.
8	Inhoud	Offerteaanvraag par 4.7 punt 52 pag 26	Heeft u bij het vaststellen van de bandbreedte van de tarieven rekening gehouden met de AMvB?	Zie antwoord op vraag 5.
9	Inhoud	Offerteaanvraag par 4.7 punt 52 pag 26	U kiest voor een bandbreedte van tarieven vanaf € 27,60 en kiest de uitvoerende partij op basis van prijs. U brengt hiermee mogelijk aanbieders in problemen met te lage beloning van het geleverde werk in loondienst conform (de door u verplichte) CAO VVT? Hoe ziet u zorgcontinuïteit dan?	Gegadigden bepalen zelf de prijs waarmee zij inschrijven en worden, mits het tarief past binnen de bandbreedte en voldaan wordt aan de overige gestelde voorwaarden en eisen, gecontracteerd. Er is geen gunning op basis van laagste prijs. Klanten hebben keuzevrijheid. De klanten die geen voorkeur hebben voor een aanbieder, worden door de gemeenten toegewezen aan de aanbieder met het laagst opgegeven tarief. Bij de vaststelling van de bandbreedte voor tarieven is rekening gehouden met reële tarifiering. Alle aanbieders zouden voor deze tarieven kwaliteit moeten kunnen leveren, met borging van zorgcontinuïteit. Zoals ook in overige antwoorden aangegeven is conform de indexatiebepaling ruimte om rekening te houden met ontwikkelingen. Opdrachtgever kan besluiten om af te wijken van de in 3.2 van de Raamovereenkomst geformuleerde wijze van indexeren op basis of naar aanleiding van (gewijzigde of nieuwe) wetgeving, (nieuw) beleid van Opdrachtgever, marktontwikkelingen en/of ontwikkelingen met betrekking tot de cao VVT.

10	Inhoud	Offerteaanvraag par 4.1 punt 6 pag 21	"Een VOG biedt geen garanties en is bovenal niet meer wettelijk verplicht binnen de Wmo. Bij ons tekent iedere medewerker bij indiensttreding een Eigen Verklaring waarin hij/zij verklaart dat hij/zij geen strafbare feiten heeft gepleegd die een belemmering vormen voor de werkzaamheden. Uiteraard kunnen wij, eventueel in opdracht van u, de VOG op ieder moment bij de medewerker opvragen. Is dit voldoende en kunt u hiermee de VOG verplichting laten vervallen?"	Dit is voor Opdrachtgever niet voldoende, eis 6 blijf ongewijzigd.
11	Inhoud	Offerteaanvraag par 1.5 pag 8	Het is ons niet duidelijk over hoeveel raamovereenkomsten u het hier heeft en wat uw definitie is van 'langdurig'. Het gaat bij deze aanbestedende dienst over een raamovereenkomst van 3 jaar met de optie om deze met 1 jaar te verlengen. Over hoeveel raamovereenkomsten heeft u het als er staat 'meerdere raamovereenkomsten' en wat is in dezen de definitie van 'langdurig'?	Over het aantal af te sluiten raamovereenkomsten valt nu nog niets te zeggen, iedere Inschrijver die voldoet aan de gestelde voorwaarden, de selectie-eisen en onvoorwaardelijk akkoord gaat met de eisen komt in aanmerking voor een overeenkomst. In dit geval is langdurig, 3 jaar met 1 optionele verlenging van nog 1 jaar.
12	Juridisch	Artikel 22.6 ARVODI	Opdrachtgever wenst zich het recht voor te houden om de overeenkomst, om welke reden dan ook, op te zeggen. Dit brengt voor Opdrachtnemer een risico met zich mee. Opdrachtnemer verzoekt Opdrachtgever de reden van opzegging te definiëren, evenals c.q. doch in ieder geval een opzegtermijn van minimaal drie maanden in acht te nemen. Tevens wenst Opdrachtnemer de beëindigingsmogelijkheid wederkerig te maken zodat ook Opdrachtnemer de overeenkomst kan beëindigen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet.	Opdrachtnemer zegt hierbij toe dat heel terughoudend gebruik zal worden gemaakt van de opzegmogelijkheid van artikel 22.5 ARVODI. Alleen in uitzonderlijke situaties kan een beroep worden gedaan op dit lid waarbij een opzegtermijn van minimaal 3 maanden in acht zal worden genomen. Opdrachtgever wenst de bepaling niet wederkerig te maken nu is toegezegd dat alleen in uitzonderlijke gevallen hiervan gebruik zal worden gemaakt. De continuïteit van de dienstverlening staat voorop.
13	Juridisch	Artikel 22.4 ARVODI	Evenals Opdrachtgever heeft Opdrachtnemer er belang bij in de genoemde situaties de overeenkomst te kunnen ontbinden. Het is naar mening van Opdrachtnemer redelijk als deze bepaling voor beide partijen geldt. Is Opdrachtgever bereid deze bepaling wederkerig te maken? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet.	Artikel 22.4 beschrijft situaties die niet voorkomen bij een gemeente dus het wederkerig maken van dit lid heeft hier geen zin.
14	Juridisch	Artikel 22.2 en 22.3 ARVODI	Om de regeling omtrent overmacht aan te vullen of te verduidelijken – en interpretatieverschillen te voorkomen - verzoekt Opdrachtnemer u vriendelijk om onderstaande 4 principes in het kader van overmacht te bevestigen en zo mogelijk ook op te nemen in de contractstukken. Wij menen dat deze punten recht doen aan de belangen van beide partijen in geval van overmacht: i) Onder overmacht wordt in elk geval ook verstaan: epidemieën en pandemieën (inclusief daarop volgende mutaties), uitbraak van bacteriële infecties en ziektes, overlijden van personeel van Opdrachtnemer en grootschalig personeelsgebrek bij Opdrachtnemer door ziekte; ii) In geval van overmacht zullen Partijen in eerste instantie met elkaar in overleg treden om te kijken of (gedeeltelijke) nakoming onder (tijdelijk) aangepaste voorwaarden (wel) mogelijk is. Partijen leveren daarbij alle inspanningen die redelijkerwijs van hen mogen worden verwacht om de gevolgen van overmacht te minimaliseren; iii) Zolang de gesprekken tussen Partijen lopen, maar niet voor langer dan een periode van vier (4) weken, dient Opdrachtgever de gebruikelijke facturen voor de overeengekomen diensten te blijven voldoen; iv) Als de periode van overmacht langer duurt dan zes (6) weken en Partijen geen overeenstemming hebben kunnen bereiken over (tijdelijke) aangepaste voorwaarden, kan elk der Partijen zonder rechterlijke tussenkomst de overeenkomst vervolgens geheel of gedeeltelijk ontbinden door middel van een aangetekend schrijven aan de andere Partij.  Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd per punt waarom niet en vragen wij u vriendelijk om een andere tekst voor te stellen die recht doet aan de belangen van beide Partijen.'	In het geval één van de Partijen haar verplichtingen niet of slechts gedeeltelijk nakomt, vindt er overleg plaats over de reden hiervan. In het overleg kan bepaald worden dat sprake is van overmacht, vooraf wordt niet vastgelegd wat overmacht is. In het geval van overmacht wordt nagegaan hoe en voor hoelang eventuele gedeeltelijke nakoming wel mogelijk is. Bij gedeeltelijke nakoming zal de facturering hierop moeten worden aangepast. Gezien het voorgaande wordt niet ingestemd met de tekstvoorstellen.
15	Juridisch	Artikel 21.5 ARVODI	Het is naar mening van Opdrachtnemer onredelijk dat Opdrachtgever niet aansprakelijk kan worden gehouden voor schade die is veroorzaakt bij oordeelkundig gebruik van diens zaken. Opdrachtgever heeft een eigen verantwoordelijkheid ten aanzien van haar zaken en dient aansprakelijk gehouden te kunnen worden indien de schade die bij het gebruik van haar zaken ontstaat haar valt toe te rekenen. Het verzoek is dan ook om deze bepaling te laten vervallen.	Gezien de soort dienstverlening die nu wordt gevraagd is het niet de verwachting dat er gebruik wordt gemaakt van zaken van Opdrachtgever. Desalniettemin is Opdrachtgever bereid om deze bepaling te laten vervallen.
16	Juridisch	Artikel 21.3 ARVODI,	Opdrachtnemer verzoekt Opdrachtgever vriendelijk om de onder a, c en d genoemde uitzonderingen te laten vervallen en de onder b genoemde uitzondering als volgt te wijzigen: b. indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere Partij of het Personeel van Opdrachtnemer of het Personeel van Opdrachtgever voor zover het personeel betreft dat is belast met leidinggevende-/managementtaken. Ten aanzien van aansprakelijkheid als gevolg van opzet/bewuste roekeloosheid het volgende. De achtergrond hiervan is ons ten aanzien van gedragingen van medewerkers, die met het management zijn belast duidelijk. Echter, wij menen dat de omvang van de aansprakelijkheid wél kan worden beperkt voor opzet/bewuste roekeloosheid van werknemers en onderaannemers die niet met het management zijn belast. Wij verzoeken u vriendelijk om in die gevallen de aansprakelijkheidsbeperking in tact te laten door de voorgestelde tekstwijziging op te nemen in deze bepaling. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet.	Opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord. Het is voor Opdrachtgever van belang dat in de onder a, b, c en d genoemde gevallen de beperking van de aansprakelijkheid vervalt. Het is goed dat Opdrachtnemer hier vooraf kennis over heeft. Voor Opdrachtgever geldt er geen onderscheid tussen wie opzettelijk of door grove schuld schade toebrengt.

17	Juridisch	Artikel 21.3 ARVODI	Vraag over artikel 21.3 van de ARVODI: Het valt Opdrachtnemer op dat de aansprakelijkheid qua hoogte in geen verband staat met de contractwaarde en dat de schade niet is beperkt tot directe schade. Opdrachtnemer is daarom van mening dat er hier geen sprake is van een proportionele contractvoorwaarde. Opdrachtnemer verzoekt Opdrachtgever vriendelijk om de aansprakelijkheid voor Opdrachtnemer te beperken tot directe schade beperkt tot maximaal 10% van de totale opdrachtsom of een ander in redelijkheid vast te stellen percentage/bedrag per gebeurtenis en per jaar. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, dan verneemt Opdrachtnemer graag gemotiveerd waarom niet en ontvangen wij graag een alternatief tegenvoorstel.	Opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord. In de ARVODI is gekozen voor een beperkte aansprakelijkheid. De limitering is opgenomen in de vorm van een staffel. De limitering komt ruwweg neer op driemaal de opdrachtwaarde. Daarbij is geen onderscheid gemaakt in soorten schade (directe, indirecte of gevolgschade). De wet maakt dit onderscheid ook niet. Verdere beperking van de aansprakelijkheid is niet aan de orde omdat Opdrachtgever al een deel van de door Opdrachtnemer veroorzaakte schade zelf moet dragen. Naast een beperking van de aansprakelijkheid per schadeveroorzakende gebeurtenis is er een beperking per contract jaar opgenomen.
18	Juridisch	Artikel 18.5 ARVODI	Opdrachtnemer is niet bereid haar recht op opschorting ter zijde te stellen zoals in deze bepaling is omschreven. Dit is het recht waarop Opdrachtnemer in alle redelijkheid een beroep kan doen indien Opdrachtgever bijvoorbeeld te laat, slechts gedeeltelijk of in zijn geheel niet betaalt. Gaat Opdrachtgever akkoord met het verwijderen van deze bepaling? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet en verzoeken wij Opdrachtgever om ook zijn recht op opschorting buiten toepassing te verklaren.	Niet akkoord om artikel 18.5 te laten vervallen, Opdrachtgever spant zich in om te zorgen voor een tijdige betaling. Indien sprake is van vermoedelijke inhoudelijke onjuistheid of ondeugdelijke facturen waardoor betaling langer duurt mag dat Opdrachtnemer niet ontslaan om te voldoen aan haar verplichtingen.
19	Juridisch	Artikel 18.4 ARVODI	In artikel 18.4 staat: Opdrachtgever kan de betaling van een factuur of een deel daarvan, waarover tussen Partijen geen overeenstemming bestaat, opschorten gedurende de periode van het accountantsonderzoek. Van deze bevoegdheid maakt Opdrachtgever uitsluitend gebruik, indien bij hem redelijke twijfel bestaat omtrent de juistheid van de desbetreffende factuur. Ons verzoek: Is Opdrachtgever bereid om de laatste zin van deze bepaling als volgt te wijzigen: Van deze bevoegdheid maakt Opdrachtgever uitsluitend gebruik, indien Opdrachtgever gegronde twijfel heeft over het voldoen van de facturen aan de daaraan gestelde administratieve vereisten. Indien Opdrachtgever niet bereid is deze wijziging door te voeren, vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet.	Akkoord.
20	Juridisch	Artikel 13.5 ARVODI	In artikel 13.5 staat: Opdrachtgever kan bij de Overeenkomst een boete stellen op het schenden van de geheimhoudingsverplichting. Betaling van die onmiddellijk opeisbare boete laat de gehoudenheid van Opdrachtnemer om de schade die het gevolg is van de schending te vergoeden onverlet. Ons verzoek: Wij verzoeken Opdrachtgever om de laatste zin uit deze bepaling te laten vervallen. Een boete betreft immers een vooraf (weloverwogen) vastgestelde vergoeding. Voor het vragen van ook schadevergoeding is dan geen plaats meer. Uitsluitend indien Opdrachtgever hier toch niet toe bereid is, verzoeken wij om te bevestigen dat hier gaat om een aanvullende vergoeding. Is Opdrachtgever hiertoe bereid? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet.	Voor deze aanbesteding wordt bij inschrijving ingestemd met het Privacy convenant. In het Privacy convenant is opgenomen hoe de geheimhouding is geregeld, dit gaat voor op het bepaalde in de ARVODI.
21	Juridisch	Artikel 13.4 ARVODI	Is Opdrachtgever bereid deze bepaling als volgt aan te passen: Na beëindiging van de Overeenkomst stelt Opdrachtnemer de relevante gegevens (...). Is Opdrachtgever hiertoe bereid? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet en vernemen wij graag wat het alternatief is.	Zie antwoord vraag 20
22	Juridisch	Artikel 4.1/4.2 ARVODI	Verzoek over artikel 4.1: 'Opdrachtnemer verzoekt Opdrachtgever vriendelijk om uiteen te zetten op welke wijze wordt beoordeeld of de resultaten als voldoende of onvoldoende kunnen worden bestempeld?'	Gezien de soort dienstverlening is het bepaalde in artikel 4.2 nu minder relevant, het is nu van belang dat conform de gestelde eisen de dienstverlening wordt uitgevoerd.
23	Contract	Boetes en schadevergoeding	Vraag over 6.3 van de overeenkomst: Kan opdrachtgever de bepaling waarin opdrachtgever aangeeft schade te willen kunnen vorderen naast de boete/korting laten vallen? Een boete/korting betreft immers een vooraf (weloverwogen) vastgestelde vergoeding. Uitsluitend indien opdrachtgever daar niet toe bereid is, verzoeken wij om te bevestigen dat hier gaat om een aanvullende vergoeding. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet.	Niet akkoord, naast de boete moet het mogelijk blijven om de extra kosten voor niet nakomen van de verplichtingen te kunnen verhalen.
24	Contract	Niet nakomen verplichtingen	Vraag over artikel 6.1 overeenkomst: Kunt u toevoegen dat het moet gaan om het toerekenbaar niet nakomen van verplichtingen? Aan een boete gaat inderdaad vaak geen ingebrekestelling vooraf, maar dit kan hier bijzonder en erg nadelig uitwerken. De boete is hier immers gekoppeld aan alle verplichtingen uit de overeenkomst én een algemene norm: het niet, niet volledig, onjuist of niet tijdig nakomen van verplichtingen. Op grond van de wet geldt normaliter voor deze verplichtingen dat opdrachtnemer eerst ingebreke wordt gesteld. Dat wordt hier echter waarschijnlijk ook bedoeld. Is dat juist? Kan opdrachtgever een maximale totale boete per jaar bepalen (redelijk totaal bedrag per jaar), zodat er een cap zit op het boete bedrag?	Toevoeging van dat het moet gaan om een toerekenbare niet nakoming is akkoord. Opdrachtgever wenst verder vast te houden aan de genoemde bedragen uit artikel 6 zonder maximering.
25	Contract	Indexering	Vraag over artikel 3.3 van de overeenkomst: Het lijkt ons inderdaad passend om de indexering af te stemmen op recente ontwikkelingen, zodat prijs en kwaliteit steeds marktconform zijn en in de pas lopen. Kunt u wel bevestigen dat het besluit om af te wijken van 3.2 pas na onderling overleg tot stand komt?	Als er sprake is van gewijzigde of nieuwe wetgeving, (nieuw) beleid van Opdrachtgever, marktontwikkelingen en/of ontwikkelingen met betrekking tot de cao VVT, waardoor een eventuele afwijking van de in 3.2 van de Raamovereenkomst geformuleerde wijze van indexeren aan de orde is, wordt dit besproken in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

26	Contract	Overeenkomst	Vraag over artikel 2.1 van de overeenkomst : Op dit moment is de mogelijkheid om de overeenkomst te verlengen uitsluitend aan opdrachtgever voorbehouden. In het kader van goed partnership achten wij het wenselijk dat verlenging van de overeenkomst slechts mogelijk is indien beide partijen daar mee instemmen. Wij verzoeken u daarom vriendelijk om op te nemen dat partijen altijd over een contractverlenging in gesprek gaan en het contract eerst samen evalueren alvorens zij samen tot een verlenging besluiten. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet. Indien opdrachtgever niet overgaat tot aanpassing - alleen dan - verzoeken wij opdrachtgever vriendelijk om aan de verlenging in ieder geval een gesprek vooraf te doen gaan en/of de verlenging te baseren op het realiseren van de gewenste kwaliteit incl. KPI's.	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de afgesloten Overeenkomst eenzijdig te wijzigen of te beëindigen na de initiële duur van drie jaar. Wijziging (dus ook verlenging) van de overeenkomst door Opdrachtgever is alleen mogelijk na instemming door Opdrachtnemer. Indien Opdrachtgever gebruik maakt van de optie tot verlenging of beëindiging, wordt Opdrachtnemer uiterlijk zes maanden voor het verstrijken van de einddatum hierover in kennis gesteld. Iedere Opdrachtnemer dient te allen tijde te voorzien in een passend aanbod gedurende de looptijd van de Overeenkomst (zie paragraaf 1.5 van de OA). Opdrachtgever houdt vast aan deze insteek en aan de Eisen zoals gesteld in het PvE van de OA met betrekking tot kwaliteit en evaluatie van de dienstverlening.
27	Inhoud	Individuele hulpplan	In 4.2 van de offerteaanvraag schrijft u in punt 34: •□overlegt het individuele hulpplan aan de gemeente, indien deze hier in het kader van de uitoefening van zijn wettelijke taak om verzoekt en de Klant hiermee heeft ingestemd. Onze vraag: Wij leggen het plan vast in een klantenmap (schriftelijk, aanwezig in huis klant). Is dit voldoende? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	Dat is voldoende. Indien nodig vraagt gemeente dit zorgplan op; klant moet hiermee instemmen.
28	Inhoud	HBH & HBH+	Is opdrachtnemer verplicht om voor beide percelen in te schrijven? (HBH en HBH+)	Het zijn geen aparte percelen, Opdrachtnemer moet zowel HBH als HBH+ kunnen bieden.
29	Inhoud	Boodschappen en/of maaltijden	Wanneer ziet opdrachtgever grondslag voor indicatie boodschappen en/of maaltijden?	Als klant hiertoe niet zelfstandig in staat is en geen gebruik kan maken van voorliggende voorzieningen.
30	Inhoud	Keuzemenu telefonie	In 4.2 van de offerte aanvraag schrijft u onder punt 15: Voor Klanten bent u telefonisch rechtstreeks bereikbaar via een lokaal netnummer met lokaal tarief, vrij van antwoordapparaat met nummerdoorverwijzing. Onze vraag: Gaat u wel akkoord met een keuzemenu?	Hiermee gaat Opdrachtgever niet akkoord, ook keuzemenu's zijn niet toegestaan.
31	Inhoud	Beheersing Nederlandse taal	De Opdrachtnemer zet vakbekwame en deskundige Medewerkers in voor het adequaat en professioneel uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden. Daarnaast geeft u in lid 8 van desbetreffend hoofdstuk aan: Opdrachtgever vindt het belangrijk dat iedereen kan meedoen in de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen, naar kennis en kunde. Door middel van het opnemen van SROI in de inkopen, beoogt de gemeente dat haar investeringen, naast het 'gewone' rendement, ook een concrete sociale winst opleveren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt kansen op werkgelegenheid te bieden.  Vraag: Welke taalniveau eist u van onze medewerkers? Wij merken namelijk bij SROI kandidaten dat de Nederlandse taal vaak nog in ontwikkeling is.	Medewerkers dienen de Nederlandse taal te beheersen, zowel spreken als schrijven (eis 31). Zoals in de Offerteuitvraag opgenomen dienen verantwoordelijk management en de met de uitvoering van de Opdracht belaste Medewerkers dienen de Nederlandse taal in voldoende te beheersen voor zover relevant voor de uitvoering van de Opdracht en de contractuele verplichtingen (p. 20). Voor het uitoefenen van de functie van huishoudelijk medewerker is het voldoende wanneer de medewerker taalniveau 2F heeft.
32	Inhoud	Afzegging dienst	In hoofdstuk 4.3 Uitvoering van de dienstverlening, lid 36 geeft u aan: De werkelijk geleverde uren dienen door de Klant afgetekend te worden op een (digitaal) "urenbriefje". U documenteert de getekende urenbriefjes op Klantniveau. Dit 'archief' is op verzoek van Opdrachtgever in te zien.  Vraag: Op welke wijze dient opdrachtnemer om te gaan met annulering van de dienst door de klant zelf binnen 24 uur? Mag opdrachtnemer deze dienst alsnog registreren?	Geannuleerde diensten betreffen geen feitelijk geleverde uren. Slechts feitelijk geleverde contacturen met de Klant kunnen worden gefactureerd (eis 51).