

Nota van Inlichtingen Europese openbare aanbesteding Huishoudelijke Ondersteuning 2.0 (aanvullende antwoorden 41 t/m 46)

Kenmerk: H-2022/01

Datum : 9 september 2021

[illegible]

			organisaties van grote omvang is het pas mogelijk om vanaf 1 mei/juni de verantwoording aan te leveren. Dit heeft onder andere te maken met de capaciteit van de betrokken accountantsorganisaties. Wij verzoeken u dit aan te passen.	
4	Bijlage 4	Toelichting opbouw tarief Overhead	"Landelijke gemiddelde overhead van 17% Fijn dat u rekening heeft gehouden met de bruto-netto berekening van het overheadpercentage. Echter is het door u gehanteerde Overheadpercentage van 13,8% ver onder het landelijk gemiddelde. In de meest recente benchmark care van Berenschot is het gemiddeld overheadpercentage binnen de CAO VVT branche vastgesteld op 17% (aandeel kosten). Dit is ook terug te vinden middels de volgende link: https://www.berenschot.nl/expertise/diensten/benchmarking/benchmarks/benchmark-care-vvt/ . Wij verzoeken u het overheadpercentage in lijn brengen met het landelijk gemiddelde, zoals ook in de VNG rekentool is opgenomen?"	Voor het berekenen van de tarieven heeft de aanbestedende dienst een onafhankelijk bureau ingeschakeld. In de notitie van bureau HHM vindt u de uitwerking van de opbouw en een toelichting op een reëel tarief voor hulp bij het huishouden voor 2022 uitgewerkt. De onderdelen waaruit een reëel tarief wordt opgebouwd zijn in principe redelijk eenduidig. Soms is in verschillende modellen sprake van verschillen in keuzes hoe componenten worden samengevoegd/ opgesplitst. Dat geeft dan optische verschillen, maar geen feitelijke verschillen. Tot slot is het landelijk gemiddelde overheadpercentage gebaseerd op de hele sector V&V, dus inclusief de wijkzorg en de verpleeghuizen. Specifiek voor de Huishoudelijke Ondersteuning ligt dit landelijk cijfer naar onze opvatting lager. De aanbestedende dienst gaat niet op uw verzoek in.
5	Bijlage 4	Toelichting opbouw tarief Inschaling	Het toepassen van 90% van de max. periodiek is in onze ogen irreëel, aangezien iedere medewerker jaarlijks één HV-loonschaal opschuift. We verzoeken jullie rekening te houden met de doorstroom voor de bepaling van de inzetmix voor	Alle medewerkers zijn ingeschaald in een van de periodieken binnen de HH-schaal. Ieder jaar is sprake van instroom van medewerkers laag in de periodieken, is sprake van doorstroom naar

			het jaar 2022 en de volgende jaren. En voor 2022 dus het percentage van 90% op te hogen. Wat is het gevolg wanneer de inschaling van 90% gehanteerd blijft? Dienen aanbieders dan al hun medewerkers in HV-loonschalen 3, 4, 5 en 5+ te ontslaan? Hoe is dit te verklaren ten opzichte van de krapte op de arbeidsmarkt, de zorgcontinuïteit en alle eisen met betrekking tot dienstverbanden binnen de CAO VVT.	hogere periodieken en vindt uitstroom van medewerkers plaats, die doorgaans in de hogere treden zijn ingeschaald. Over het hele medewerkersbestand gezien levert dit een gemiddelde inschaling op, die is uit te drukken als een percentage van de maximum periodiek. Dit gemiddelde is in de praktijk door de jaren heen een vrij constant gegeven, vanwege de instroom-doorstroom-uitstroom. Dit bleek tijdens het onderzoek van KPMG in 2014 voor de hele sector en wordt keer op keer in onderzoek met behulp van de rekentool bevestigd. De aanbestedende dienst gaat niet op uw verzoek in.
6	Bijlage 4	Toelichting opbouw tarief Inschaling	U gaat uit van een inschaling van 90% van de maximum loonschaal, omdat deze waarde ook bij een aangrenzende gemeente is gebruikt. Kunt toelichten waarom u dit reeel acht voor uw gemeente? Heeft u bijvoorbeeld een kostprijsvraag gedaan onder uw huidige aanbieders?	De aanbestedende dienst heeft op 27 november 2020 een Schriftelijke marktconsultatie Hulp bij het Huishouden uitgevoerd. Zie ook antwoord vraag 5.
7	Bijlage 4	Toelichting opbouw tarief Ziekteverzuim	"Het toegepaste ziekteverzuimpercentage van 5,3% is in onze ogen onacceptabel en niet representatief. Dit percentage wordt door het onderzoeksbureau HHM in meerdere regio's gebruikt en is in onze ogen niet gemeente specifiek. Er is gerekend met percentage van 5,3% terwijl de Vernet Branche Viewer gemiddeld uitkomt op een percentage van 6,9% voor de VVT sector. Het genoemde percentage van 5,3% is dan ook ver beneden alle landelijke cijfers en niet in lijn met de werkelijkheid. 1) Op basis waarvan heeft u het ziekteverzuimpercentage van 5,3% gebaseerd? Hoe onderbouwt u dat een	1) In de praktijk is sprake van verschillen tussen aanbieders en tussen de sub-sectoren. Organisaties met een lager gemiddeld ziekteverzuim voeren hierop vaak actief beleid, waardoor met name het korte verzuim en de verzuimfrequentie positief worden beïnvloed. 2) De aanbestedende dienst gaat deze niet bijstellen en gaat niet op uw verzoek in.

			ziekteverzuim van 5,3% reëel is ten opzicht van een landelijk gemiddelde van 6,92% 2) Een verzuimpercentage van 5,3% is niet haalbaar en niet passend bij de situatie van de Hulp bij het huishouden. We gaan er zodoende vanuit dat dit wordt bijgesteld naar boven."	De aanbesteden dienst volgt hierin het advies van HHM in zake de productiviteit.
8	Concept uitvoeringsdocument	Artikel 6.2	Fijn dat u de Cao VVT hanteert als uitgangspunt voor de indexatie. Daarnaast zijn wij benieuwd hoe u in uw indexatie rekening houdt met de jaarlijkse doorstroom van Hbh medewerkers naar een volgende schaal? Naast de algehele Cao VVT stijgingen is deze jaarlijkse doorgroei een tweede component in de bepaling van een indexatie die recht doet aan de kostenstijging bij aanbieders.	Zie antwoord bij vraag 5.
9	Concept uitvoeringsdocument	Artikel 6.2	Is het mogelijk om na deze inschrijving nog toe te treden tot de overeenkomst? Is dit bijvoorbeeld een specifiek moment 1 of 2 maal per jaar of op ieder moment?	Na uiterlijk inschrijfdatum van 23 september 2021 12:00 uur is het niet meer mogelijk om toe te treden.
10	Toelatingsdocument	par7 eis J pag 33	U geeft aan dat in het kader van de overeenkomst wordt uitgegaan van een maximale geldigheid van een VOG van 3 jaar en dat Opdrachtnemer na het verstrijken van deze termijn opnieuw een VOG dient aan te vragen. Een VOG biedt geen garanties, werkt kostenverhogend en is bovenal niet meer wettelijk verplicht binnen de Wmo. Bij ons is iedere medewerker in het bezit van een VOG en tekent daarnaast bij indiensttreding een Eigen Verklaring waarin hij/zij verklaart dat hij/zij geen strafbare feiten heeft gepleegd die een belemmering vormen voor de werkzaamheden. Indien de VOG een geldigheid heeft van 3 jaar, zorgt dit voor aanbieders voor behoorlijke organisatorische impact en extreem hoge kosten. Eerder verzochten wij om de VOG te laten vervallen. Mocht u de VOG-eis niet laten vervallen, dan	Als werkgever heeft u een grote verantwoordelijkheid bij de beoordeling van de betrouwbaarheid van toekomstig personeel. Eén van de instrumenten die u als organisatie kunt inzetten bij uw integriteitsbeleid, is de Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Opdrachtnemer beschikt over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag van alle medewerkers die in contact komen met cliënten. Bij indiensttreding/aanvang van de werkzaamheden mag de VOG niet ouder zijn dan drie (3) maanden.

			verzoeken wij u om de geldigheidsduur van de VOG te laten vervallen, kunt u hiermee instemmen?	De aanbestedende dienst is bereid het volgende te laten vervallen: <i>Deze dient elke drie (3) jaar te worden vernieuwd. Opdrachtnemer dient deze op verzoek van opdrachtgever te kunnen overleggen gedurende de uitvoering van de opdracht.</i> De Opdrachtnemer is dan wel verplicht in zijn kwaliteitssysteem te beschrijven dat iedere medewerker bij indiensttreding een Eigen Verklaring heeft waarin hij/zij verklaart dat hij/zij geen strafbare feiten en/of delict heeft gepleegd die een belemmering vormen voor de werkzaamheden die vanuit de opdracht worden uitgevoerd. Daarnaast dient de aanbieder passende maatregelen te nemen indien een medewerker tussentijds een strafbaar feit en/of delict pleegt.
11	Toelatingsdocument	par7 eis J pag 33	Een VOG biedt geen garanties, is een zware kostenpost 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?	Opdrachtnemer beschikt over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag van alle medewerkers die in contact komen met cliënten. Bij indiensttreding/aanvang van de werkzaamheden mag de VOG niet ouder zijn dan drie (3) maanden. Zie ook antwoord vraag 10.
12	Toelatingsdocument	par 7 eis F pag 31	Kunt u de eis schrappen dat de gedragscode op de website gepubliceerd moet worden?	De aanbestedende dienst vindt het van belang dat cliënten een weloverwogen keus kunnen maken uit de beschikbare zorgaanbieders. De gedragscode is hierbij ook van belang.

				De aanbestedende dienst gaat niet op uw verzoek in.
13	Toelatingsdocument	par 7 eis C pag 28	Waarom wenst u als gemeente op de hoogte worden gehouden als cliënt zelf geen vervanging wenst te ontvangen en dit indien nodig afgestemd is met het netwerk voor een korte duur?	Betreft één van de waarde waarop monitoring kan plaatsvinden.
14	Toelatingsdocument	par 3 pag 12	Kunt u bevestigen dat een ISO certificeren gelijkwaardig is aan een HKZ certificaat?	De EN 15224 (ISO 9001 voor de zorg) is een norm die voor certificering in zorg en welzijn kan worden gebruikt en is gelijkwaardig aan een HKZ-certificaat.
15	Toelatingsdocument		U heeft één nota van inlichting in uw planning opgenomen. Kunnen wij indien nodig verdiepende vragen stellen over de antwoorden in deze eerste nota, voor een tweede nota van inlichtingen?	De aanbestedende dienst verwacht dat de antwoorden voldoende duidelijkheid bieden en is niet voornemens een extra nota van inlichten te bieden.
16	Toelatingsdocument	par 1.2.2 pag 6	Kunnen aanbieders zich per gemeente inschrijven? Of slechts 1 inschrijving mogelijk voor alle 3 de gemeenten?	Betreft één (1) inschrijving voor alle 3 (drie) gemeenten. Inschrijving op afzonderlijke gemeente is niet mogelijk.
17	Uitv. overeenkomst	Art 6	Reëel tarief: Opslag risico en resultaat Waarom wordt er afgeweken, met 1%, van de opslag voor 2021? In deze tijden van een pandemie, krapte op de arbeidsmarkt, vergrijzing worden de risico's alleen maar grote dan minder. Hoe ziet u dit. Daarnaast zijn wij verbaasd over het feit dat de opslag voor risico en resultaat in de WMO Begeleidingstarieven 2022 op 4% gezet wordt. Is het dan ook niet reëel om deze opslag in de WMO HBH gelijk te trekken, of heeft u argumenten dat deze WMO producten	Bij het opnieuw bepalen van deze parameter is een inschatting gemaakt m.b.t. de continuïteitsrisico's in de regio. O.b.v. het advies van HHM, verschillende publicaties en de marktconsultatie kan bij een gezonde bedrijfsvoering uitgegaan worden van een opslag van 2%. Tot slot betreft Begeleiding een andere Maatwerkvoorziening, vergelijk is niet passend.

			(voor dit onderdeel) significatie verschillen qua risico, investering en ontwikkeling met zich meebrengt?	
18	Uitv. overeenkomst	Art 6	Reëel tarief: Reiskosten Na intreding van het HHM protocol en gemiddelde basisinzet van 2 uren per clientbezoek, betekent dit dat er meer en meer van client naar client gereisd moet worden. De vakbonden hebben de aanbieders al aangeschreven dat deze tijd vergoed moet worden. Waarom neemt de gemeente hiervoor geen opslag mee en wordt de opslag nog gebruikt voor de tijd dat het HHM protocol zijn intrede heeft gedaan en waarom is er bij de bepaling van het tarief WMO Begeleiding wel het onderscheid tussen woon-werk en client-client meegenomen? We zouden het reëel vinden dat dit onderdeel wordt herzien	De aanbestedende dienst heeft het advies van HHM gevolgd wat betreft de tariefstelling en deze is in lijn met het HHM protocol. Het onderdeel wordt niet herzien. Door gebruik te maken van een goede planning verkleint de aanbieder de reistijd van client naar client.
19	Uitv. overeenkomst	Art 6	Bepaling percentage ziekteverzuim Wij vinden dat de vaststelling en argumentatie voor bepaling ziekteverzuim niet (meer) reëel is, wij willen u vragen dit te herzien en daadwerkelijk naar de VVT sector te kijken. Daarnaast willen wij u vragen rekening te houden met de bruto-netto berekening inzake het ziekteverzuim. Met andere woorden de opslag voor het organiseren en managen van het ziekteverzuim moet nog in het rekenmodel verwerkt worden. Dit heeft u als Dienst ook gedaan bij de berekening voor de tarieven 2022 WMO Begeleiding. Wij mogen het als aanbieders in de WMO verwachten dat u hierin geen onderscheid maakt.	Zie antwoord bij vraag 7 De aanbestedende dienst gaat deze niet bijstellen, maar is bereid gedurende de looptijd van de overeenkomst met u in gesprek te gaan over maatregelen om de stijging in ziekteverzuim te beperken.
20	Uitv. overeenkomst	Art 6	Inzetmix in de HbH Waarom wordt er gerefereerd naar andere gemeenten en is niet de daadwerkelijk mix bij de aanbieders uitgevraagd? Per gemeente, en voornamelijk door het productenboek HH1 en HH2 (FWG 15 voor 2018) heeft er toe geleid dat de "HH2	Zie antwoord vraag 5.

			groep” bij start van de HBH loonschaal al in de max gezet moest worden. Ons inziens komt de 93% als maximum geadviseerd door HHM meer in de buurt van de realiteit.	
21	Uitv. overeenkomst	Art 6	Minimum eindejaarsuitkering Actuele minimum EJU is €2.196,58 per jaar en niet de genoemde €2.132,61. Dit is gebaseerd op de uurlonen voor 1 juli. Wilt u dit aanpassen in het rekenmodel / definitieve tarief?	De aanbestedende dienst heeft zich gebaseerd op de actuele cao VVT. Daar staat in art. 3.2A lid 9 het genoemde bedrag van € 2.132,61 over 2020. Er is ons geen nader bedrag over 2021 bekend. Er is dus geen aanleiding dit in het rekenmodel aan te passen.
22	Uitv. overeenkomst	Art 6	Wordt voorafgaand aan de definitieve vaststelling indexatie, elk jaar de uiteenzetting reëel tarief opgemaakt en eerst afgestemd met de aanbieders?	Jaarlijks vindt een overleg plaats met de aanbieders waarin het tarief voor het komende jaar wordt toegelicht, naar aanleiding van de indexatie zoals omschreven in artikel 6 van de Uitvoeringsovereenkomst.
23	Uitv. overeenkomst	Art 6	Indexatie tarief Wordt voorafgaand aan de definitieve vaststelling indexatie, elk jaar de uiteenzetting reëel tarief opgemaakt en eerst afgestemd met de aanbieders?	Zie antwoord bij vraag 22
24	Toelatingsdocument	7C	Communicatie met client Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een duidelijke communicatie met de cliënt. Opdrachtnemer legt de (werk)afspraken met de cliënt schriftelijk vast met instemming van de cliënt en voegt deze toe aan het cliëntdossier. Opdrachtnemer verstrekt een actueel afschrift van de werkafspraken aan de betrokken gebiedsteammedewerker. Is hiervoor een digitale tool ontwikkeld?	De aanbestedende dienst heeft deze eis opgenomen, omdat zij het belangrijk vindt dat (werk)afspraken met de cliënt schriftelijk worden vastgelegd en gedeeld met de gebiedsteammedewerker. Als er andere ideeën zijn over de invulling van deze eis, bijvoorbeeld met behulp van een digitale tool, kunnen die altijd tijdens de looptijd van het contract worden

				ingediend bij Contractbeheer en in samenwerking worden uitgewerkt.
25	Toelatingsdocument	7C	In het normenkader HHM is een tijdsduur aangegeven voor maaltijden. In het normenkader wordt ervan uitgegaan dat de hulp dan al aanwezig is bij de client. In hoeverre wordt er tijd toegekend door de gemeente mbt reizen van de hulp?	De tijd die wordt toegekend voor de hulp in het huishouden is in lijn met de normtijden van het normenkader van HHM. Indirecte tijd is hierin opgenomen.
26	Toelatingsdocument	7C	Vervanging bij verlof Tijdens verlof van de vaste medewerker zorgt opdrachtnemer voor een vervanger, indien de cliënt dat wenst, zodat de ondersteuning doorloopt. Opdrachtnemer brengt de cliënt hiervan op de hoogte. Indien vervanging vanuit de opdrachtnemer niet geheel mogelijk is en/of cliënt wenst geen vervanging meldt de opdrachtnemer binnen 2 werkdagen aan het gebiedsteam. Wij verzoeken u deze eis te schrappen gezien de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt. Hiermee kan de gemeente tevens een financieel voordeel behalen.	De aanbestedende dienst heeft begrip voor tijdelijk minder inzet van medewerkers tijdens de vakantieperiodes en is op de hoogte van dit probleem. Tijdens de looptijd van het contract is het belangrijk de signalen tijdig bij Contractbeheer te melden zodat gezamenlijk gekeken kan worden naar een passende oplossing.
27	Toelatingsdocument	7C	Werktijden: een van de resultaatgebieden is maaltijden. In relatie met dit resultaatgebied de vraag wat de gemeente ziet als werkdagen en of er bij dit resultaatgebied mag worden afgeweken van de werktijden in overleg met de client.	Standaard werktijden beschreven in Programma van eisen zijn leidend maar kan in goed overleg met cliënt worden afgeweken.
28	Toelatingsdocument	2.4, pagina 8	in paragraaf 2.4 geeft u aan dat bewijsstukken binnen 5 dagen aangeleverd moeten worden. Echter, in paragraaf 4.2.2, 4.3.1 en Bijlage 2 wordt genoemd dat bewijsstukken binnen 15 dagen na verzoek aangeleverd moeten worden. Is onze aanname correct dat het 15 dagen betreft?	Uw aanname is correct het betreft 15 dagen.
29	Toelatingsdocument	2.3, pagina 8	U geeft aan dat document digitaal ondertekend moeten worden. Is een natte handtekening die vervolgens wordt	Een natte handtekening die is ingescand betreft een geldige digitale ondertekening.

			ingescaand voor u ook een digitale en daarmee geldige ondertekening?	
30	Toelatingsdocument	2.2.1, pagina 8	U geeft aan dat Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om gedurende de looptijd met één of meerdere gecontracteerde Opdrachtnemers een pilot te starten voor innovatieve oplossingen. Op welke wijze maakt u de overweging welke Opdrachtnemer(s) hier voor in aanmerking komen?	Jaarlijks vindt er tussen de Dienst en Opdrachtnemer een evaluatie plaats omtrent de voortgang van de Overeenkomst en de gemaakte werkafspraken. Dit kan o.a. aanleiding zijn om met deze Opdrachtnemer(s) een pilot te starten. Een proactieve houding van Opdrachtnemers wordt op prijs gesteld.
31	Toelatingsdocument	1.2, pagina 5	U geeft aan dat er eenzijdige verlenging door Opdrachtgever mogelijk is. Mag Opdrachtnemer dit weigeren, als hij om bepaalde redenen de Overeenkomst niet wenst voort te zetten.	Indien er zwaarwegende redenen zijn om de Overeenkomst te moeten beëindigen heeft de gecontracteerde aanbieder zich te houden aan artikel 5.7 uit de Uitvoeringsovereenkomst Huishoudelijke Ondersteuning 2022 en verder.
32	Toelatingsdocument	huidige aanbieders	Wat is het streven van de aanbesteding; komen tot minder opdrachtnemers of kunnen dit er ook meer worden dan de huidige 9 aanbieders?	Er is geen streven m.b.t. aantal aanbieders.
33	Toelatingsdocument	Social return	De eis is dat er minimaal 2% van de opdrachtwaarde aan social return wordt besteed. Is de opdrachtwaarde het gehele bedrag van de opdracht (ruim 5 mio Euro) of is de opdrachtwaarde dat deel wat een partij als omzet in het doelgebied realiseert? Indien dit laatste het geval is dan betekent dit dat de gewenste omzet aan Social Return slechts achteraf bepaald kan worden. Het risico is dan ook dat je pas achteraf ziet dat je mogelijk te weinig hebt gedaan in de voorliggende periode. Hoe wil de gemeente hier mee om gaan?	Hierover worden nadere werkafspraken gemaakt.
34	Programma van eisen	Par. 7 kopje "F "	In het programma van eisen (Par. 7 kopje "F ") staat dat de gedragscode op internet moet staan. Dit is een intern	Nee, dan voldoet u niet aan de eis. Zie ook antwoord bij vraag 12

			document dat wij op intranet hebben staan. Voldoen wij met plaatsing op intranet ook aan de eis?	
35	Toelatingsdocument	par. 3 Pagina 12	Kunt u bevestigen dat het Prezo Keurmerk voldoet/gelijkwaardig is aan het HKZ keurmerk?	Dat kan de aanbestedende dienst bevestigen.
36	Algemene informatie	H1.2 pagina 5	Zijn alle zorgaanbieders die inschrijven op deze aanbesteding verplicht zorg te bieden in alle gemeenten, te weten Harlingen, Waadhoeke en Terschelling?	Ja, inschrijver is verplicht de Huishoudelijke ondersteuning te leveren in alle drie gemeenten: Harlingen, Waadhoeke en Terschelling.
37	Programma van eisen	H7, pagina 25	Vraag 3 over Toelatingsdocument huishoudelijke ondersteuning, pagina 25 Waarom wordt gemeente Terschelling expliciet genoemd en de andere gemeenten Harlingen en Waadhoeke niet?	Dit geldt uiteraard ook voor de gemeenten Harlingen en Waadhoeke.
38	Toelatingsdocument	pagina 30 en paragraaf 4.4 op pagina 18	Er wordt gesteld dat de opdrachtnemer moet zorgdragen voor zowel kwaliteit als kwantiteit van het personeel. Op Terschelling schiet de personele capaciteit tekort. Thuiszorg Het Friese Land heeft dit op verschillende momenten in de afgelopen periode aangegeven bij zowel de gemeente Terschelling (gebiedsteam) als bij de Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid van Noardwest Fryslân. Onderzoek heeft uitgewezen dat een reden voor dit probleem de hogere salariering is door concurrerende werkgevers op Terschelling. a. Waarom maakt het meermaals door Thuiszorg Het Friese Land aangedragen personele probleem op Terschelling geen onderdeel uit van deze aanbesteding? b. Wij stellen daarom voor het tarief van € 30 (van zowel HH1 als HH2) voor Terschelling te verhogen met een nader te bepalen bedrag, teneinde het personeel meer te kunnen betalen. Hoe staat u tegenover dit voorstel en welke andere oplossing stelt de dienst voor ?	U geeft aan dat u door concurrerende werkgevers op het eiland niet aan voldoende personeel kan komen. U stelt de oplossing voor om het uurtarief te verhogen. Wij erkennen de personele problemen op Terschelling, maar zien de oplossing niet in het verhogen van het uurtarief. En wel om de volgende redenen: • De thuiszorgsector is niet de enige sector met personeelsproblemen op Terschelling. Ook commerciële schoonmaakbedrijven en de horeca hebben problemen met het verkrijgen van personeel. Andere factoren wegen hierbij mee, zoals de beschikbare beroepsbevolking op het eiland en problematiek rondom de huisvesting van personeel; • Niet alleen op Terschelling, maar ook in andere delen van het land is sprake van

				een tekort aan huishoudelijke medewerkers of dreigen er personele problemen te ontstaan. Oorzaken van dit landelijk probleem zijn divers. Eén daarvan is de vergrijzing (meer vraag, minder mensen die hulp kunnen bieden). Het hanteren van een hoger uurtarief zal dit probleem niet wegnemen; • Het uitgangspunt is, in overeenstemming met de AMvB 'reële prijs Wmo 2015', dat de aanbestedende dienst een reëel tarief hanteert. Hierbij wordt het advies van HHM gevolgd. Desalniettemin zien wij de ernst van de personele problemen wel in en stellen wij voor om in Q1 van 2022 met de gegunde aanbieders in overleg te gaan over de oorzaken van huidige en toekomstige personele problemen en de wijze waarop die kunnen worden opgelost of verminderd.
39	Toelatingsdocument	pagina 21, kindzorg	Onder het resultaat kindzorg worden diverse uitvoerende taken vermeld. Deze taken vragen speciale vaardigheden, opleiding en training van onze medewerkers. Ze hebben daarom ook recht op een hogere inschaling dan de medewerkers huishoudelijke hulp. Hoe ziet de Dienst dit? Hoe is deze extra beloning verwerkt in het uurtarief?	<u>Resultaat Kindzorg</u> Ondersteuning vanuit het resultaat 'Kindzorg' bestaat uit ondersteuning in het kader van de dagelijkse taken in het huishouden voor kinderen, wanneer ouders daartoe niet in staat zijn door acuut ontstane problemen. Het gaat om huishoudelijk werk en niet om de verzorging of opvoeding van kinderen. Voor de omschrijving van de activiteiten wordt aangesloten bij het resultaat 'Kindzorg' zoals beschreven in het

				normenkader van HHM. De in te zetten ondersteuningstijd is maatwerk, waarbij de 'Richtlijn indicatieadvisering Hulp bij het huishouden' van MO-Zaak (2011) een handreiking kan bieden. De ondersteuning wordt maximaal 12 weken ingezet. De ondersteuning is dus altijd van korte duur om de ouders de gelegenheid te geven om het acuut ontstane probleem zelf op te lossen. Er worden in dat kader geen extra vaardigheden of deskundigheid gevraagd van de huishoudelijk medewerker. Zijn er deskundigheid en vaardigheden nodig in het kader van het verzorgen en opvoeden van kinderen, dan moet dat binnen de jeugdhulp worden opgelost.
40	Bijlage 4a	pagina 2	Er wordt gerekend met een ziekteverzuimpercentage van 5,3%. Thuiszorg Het Friese Land heeft een ziekteverzuimpercentage van 8,2%, vergelijkbaar met het landelijke percentage. Op basis waarvan is in deze aanbesteding uitgegaan van een ziekteverzuimpercentage van 5,3%?	Zie ook antwoord vraag 7 De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding voor een ander percentage, maar is bereid mee te denken in oplossingen voor het ziekteverzuim.
41		7. C. Onderdeel er is sprake van zorg continuïteit (pag. 25)	Vraag: Is het de bedoeling dit bij iedere situatie gemeld wordt f alleen bij langdurige afwezigheid vanaf bijvoorbeeld 3 weken. Wat is het doel van de melding. Levert veel extra administratieve belasting op.	De aanbestedende dienst begrijpt niet welke situatie u bedoelt. Het melden van veranderende situaties betreft één van de waarde waarop monitoring kan plaatsvinden.
42		7. C. onderdeel spoedsituatie (pag 26)	Vraag: Kan er aanvullend hierop een afspraak worden gemaakt over de termijn waarop bijbehorende 301 aanmelding wordt aangeleverd. Het duurt vaak langere tijd (weken) voordat deze wordt geleverd. Hierdoor kan	De aanbestedende dienst heeft hier aandacht voor en is op zoek naar eventuele oplossingen.

			opdrachtnemer niet inlezen (foutgevoelig, handmatige acties) en niet factureren.	
43		7. D. Onderdeel melding situatie client	Vraag: Verandering in de leefomstandigheden is erg vaag. Graag concretiseren wat hier precies mee wordt bedoeld. Melding binnen een week is kort dag, leefomstandigheden veranderen vaak gedurende een periode. Waarom wordt hier een termijn gesteld, vanuit vertrouwen in de professional kan worden volstaan met een signaalfunctie en het tijdig melden hiervan.	Het betreft veranderingen in de leefomstandigheden die van invloed zijn op de omvang van de voorziening. Het melden van veranderende situaties betreft één van de waarde waarop monitoring kan plaatsvinden.
44		7. Onderdeel H. communicatie met client	Vraag: Is hier de bedoeling dat van iedere cliënt een kopie wordt verstrekt aan de gebiedsteammedewerker? Dit geeft een verzwaring van de administratieve lasten en het doel hiervan is niet duidelijk.	Zie antwoord vraag 24
45		7. H. Onderdeel clientdossier (pag 32)	Vraag: Kan de gebiedsteammedewerker tijdens het keukentafelgesprek vragen naar contactpersonen en de gegevens hiervan meesturen in een 301. Dit kan ook helpen bij een 1e contactmoment omdat de ervaring leert dat cliënt vaak niet bereikbaar is waardoor de zorg later moet worden opgestart.	Zie antwoord vraag 42
46		7 J onderdeel VOG pag 33	Vraag: Waarom dient de VOG iedere 3 jaar te worden vernieuwd. Een werkgever is hiervoor toch zelf verantwoordelijk? Vervanging brengt aanzienlijke kosten en administratielast met zich mee. Worden deze kosten vergoed?	Zie antwoord vraag 10