

**Aanbesteding:** Open House procedure Huishoudelijke Ondersteuning - Gemeenten Olst-Wijhe & Gemeente Raalte  
**Aanbestedende Dienst:** Gemeente Raalte  
**Referentie:** OWR-2022-HO

**Toelichting:**

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
1 Aanmelddocument - paragraaf 2.6 - pag. 15

**Vraag:**

In paragraaf 2.6 geeft u aan dat aanbieder bij aanmelding onder andere een VOG Bestuurder(s)/Eigenaar(s) dient aan te leveren. Kunt u aangeven of een VOG RP hierin voldoet?

**Antwoord:**

Nee, het gaat hier over de bestuurder(s) als natuurlijk persoon (VOG NP) in de gevallen waarbij bestuurder(s) direct cliëntcontact hebben en/of toegang tot cliëntgegevens.

**Percelen:** P1 Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Olst-Wijhe  
P2 Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Raalte.

**Beantwoord op:** 01-07-2022

**Label:** Proces

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
2 VOG bestuurder

**Vraag:**

In hoofdstuk 2.6 van het aanmelddocument staat dat een VOG van de bestuurder dient te worden aangeleverd. Welke eisen worden aan deze VOG gesteld qua geldigheid en screeningsprofiel?

**Antwoord:**

Voor de VOG van de bestuurder (s) geldt hetzelfde als voor de medewerkers: Voor bestaande medewerkers (bij aanvang van opdracht) mag deze niet ouder zijn dan drie (3) jaar. Voor nieuwe medewerkers mag deze niet ouder zijn dan drie (3) maanden. Deze kunnen bij aanvang van de opdracht opgevraagd worden.

Het screeningsprofiel betreft specifiek screeningsprofiel 45: Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier.

**Percelen:** P2 Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Raalte.

**Beantwoord op:** 01-07-2022

**Label:** Proces

**Ref.nr.**  
3

**Onderwerp:**  
Kerncompetenties

**Vraag:**

In hoofdstuk 3.2.5 staat dat als kerncompetentie wordt verwacht dat aanbieder minimaal drie opdrachten Wmo Huishoudelijke ondersteuning per jaar heeft uitgevoerd. Wat is in dit kader de definitie van een opdracht? Betekent dit dat aanbieder minimaal in 3 gemeentes actief zou moeten zijn? Dat lijkt ons niet logisch.

**Antwoord:**

Onder drie (3) opdrachten kunt u hier verstaan drie (3) nadere dienstverleningsopdrachten voor een betreffende inwoner/cliënt. Dit kunnen binnen één (1) gemeente dus ook drie (3) verstrekte dienstverleningsopdrachten zijn, maar mogen vanzelfsprekend ook dienstverleningsopdrachten voor meerdere gemeenten te zijn. Nee, aanbieder hoeft dus niet in minimaal drie (3) gemeentes actief te zijn.

**Percelen:** P2 Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Raalte.

**Beantwoord op:** 01-07-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
4

**Onderwerp:**  
Referenties

**Vraag:**

In hoofdstuk 3.2.5. staat beschreven dat aanbieder referentie(s) dient op te geven. Kan het huidige contract Huishoudelijke Hulp 2019 en verder bij de gemeente Raalte ook als referentie dienen?

**Antwoord:**

Ja, dat kan en dat mag.

**Percelen:** P2 Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Raalte.

**Beantwoord op:** 01-07-2022

**Label:** Proces

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

5 Referenties

**Vraag:**

Wat is de reden dat referenties zo specifiek worden uitgevraagd? Bij de gemeente is immers bekend wie de huidige aanbieders zijn. Kan deze vraag in het kader van beperking van administratieve lasten voor bestaande aanbieders niet worden geschrapt?

**Antwoord:**

Nee, wij moeten als gemeenten alle aanbieders gelijk behandelen en dus ook aan alle aanbieders dezelfde eisen stellen.

**Percelen:** P2 Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Raalte.

**Beantwoord op:** 01-07-2022

**Label:** Proces

**Ref.nr.** 6 **Onderwerp:** Bijlage D Referentieverklaring

**Vraag:**

Wij ontvangen graag een verduidelijking op de referentieverklaring. Wij verklaren bij beide kerncompetenties minimaal drie opdrachten te hebben uitgevoerd (1750 uren, normenkader en iWmo). Echter dienen we maar maximaal één referentie op te geven per kerncompetentie. Begrijpen wij het goed dat wij hiermee verklaren minstens 3 opdrachten te hebben uitgevoerd, maar hiervoor maar 1 referent dienen op te geven?

**Antwoord:**

Wij begrijpen de onduidelijkheid. U heeft de keuze om één (1) referentie in te dienen voor beide kerncompetenties waarmee u aantoont te voldoen aan deze beide kerncompetenties als u hiervoor kiest hoeft u inderdaad maar maximaal één (1) referent op te geven. U kunt er ook voor kiezen om per kerncompetentie één (1) separate referentie in te dienen (dus in totaal worden dat er dan twee).

**Percelen:** P1 Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Olst-Wijhe  
P2 Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Raalte.

**Beantwoord op:** 01-07-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 7 **Onderwerp:** Algemene leveringsvoorwaarden

**Vraag:**

In hoofdstuk 2.1 van het aanmelddocument staat beschreven dat de algemene leveringsvoorwaarden en andere voorwaarden van de aanbieder expliciet zijn uitgesloten. Wat is hier de reden van? Hoe zit dit met de leveringsvoorwaarden van onze branchevereniging Actiz? Deze hanteren wij namelijk voor onze zorg- en dienstverlening.

**Antwoord:**

Het van toepassing verklaren van de algemene inkoopvoorwaarden van aanbestedende dienst is gangbare praktijk bij inkoopprocedures evenals het uitsluiten van algemene leveringsvoorwaarden en andere voorwaarden van aanbieder. Doel hierbij is dat de voorwaarden van aanbieder niet strijdig zijn of afwijken van de voorwaarden van de aanbestedende dienst zo ook voor de voorwaarden van Actiz.

**Percelen:** P2 Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Raalte.

**Beantwoord op:** 01-07-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

8

**Onderwerp:**

Opzegtermijn

**Vraag:**

In hoofdstuk 1.8 van het aanmelddocument wordt een opzegtermijn van 12 maanden genoemd. Wat is de reden dat voor zo'n lange opzegtermijn wordt gekozen?

**Antwoord:**

Om de gemeente(n) ruim de tijd te geven om in te spelen op een dergelijke beëindiging.

**Percelen:** P2 Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Raalte.

**Beantwoord op:** 01-07-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

9

**Onderwerp:**

Ziekteverzuim

**Vraag:**

In Bijlage I Opbouw Tarief HO Olst-Wijhe en Raalte wordt bij het ziekteverzuim de aannahme gedaan dat het Corona effect weer verdwijnt. Mocht nu blijken dat dit niet het geval is en het ziekteverzuim blijft hoog, is

dan (achteraf) een tariefsaanpassing mogelijk?

**Antwoord:**

Nee, niet separaat op basis van het ziekteverzuim. De enige mogelijkheid waarop de tarieven kunnen worden aangepast is op basis van de indexeringsmethodiek die is opgenomen in de overeenkomst. In het OVA-percentage is de arbeidsontwikkeling meegenomen.

**Percelen:** P2 Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Raalte.

**Beantwoord op:** 01-07-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

10

**Onderwerp:**

Inkoopvoorwaarden 4.3 pagina 1

**Vraag:**

In artikel 4.3 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 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: 25 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.

**Antwoord:**

Uw suggestie is overgenomen. De definitieve overeenkomst wordt hierop aangepast.

**Percelen:** P1 Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Olst-Wijhe

P2 Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Raalte.

**Beantwoord op:** 01-07-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

11

**Onderwerp:**

Programma van Eisen 3.2 pagina 12

**Vraag:**

KPI wachttijden en no show: onderdeel a kunt eenvoudig zelf monitoren via Iwmo berichtenverkeer. In het kader van administratieve lastenverlichting verzoeken wij u deze eis uit de aanlevering te schrappen.

**Antwoord:**

Nee, wij schrappen deze eis niet. In het kader van de volledigheid van de rapportages en het gebruiken van dezelfde parameters ontvangen de gemeenten graag deze cijfers van de aanbieder.

**Percelen:** P1 Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Olst-Wijhe  
P2 Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Raalte.

**Beantwoord op:** 01-07-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

12

**Onderwerp:**

Programma van Eisen 2.4 pagina 6

**Vraag:**

Programma van Eisen 2.4 6 "Vervanging ziekte- en verlof/vakantieperiodes. Uiteraard streven wij als zorgaanbieder ernaar om de huishoudelijk hulp zoveel mogelijk te vervangen bij afwezigheid. Desondanks is het niet altijd te garanderen om de huishoudelijke hulp te vervangen wanneer cliënt anders wil of als dit niet mogelijk is i.h.k.v. de bekende arbeidsmarktproblematiek. Als voorbeeld: mocht i.h.k.v. arbeidsmarktcrisis een volledige vervanging gedurende vakantieperiode van de vaste hulp van bijvoorbeeld 3 weken niet mogelijk zijn dan vinden we het juist belangrijk om de cliënt in de middelste week van hulp te voorzien, daarnaast doen we voor de andere 2 weken een beroep op het sociale netwerk van de cliënt. Op deze wijze wordt niet voldaan aan de eis van vervanging voor het eerstvolgende leveringsmoment. Daarom verzoeken wij u om de eis anders te formuleren als een inspanningsverplichting en om de volgende zinsnede toe te voegen aan het artikel: "Tenzij de cliënt anders wil."  
"

**Antwoord:**

Uw suggestie om de eis anders te formuleren wordt niet overgenomen. Wel wordt de toevoeging toegevoegd; "Tenzij de cliënt anders heeft aangegeven en dit schriftelijk is bevestigd door cliënt".

**Percelen:** P1 Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Olst-Wijhe  
P2 Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Raalte.

**Beantwoord op:** 01-07-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

13

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 1.6 pagina 10

**Vraag:**

Wij verzoeken u een mogelijkheid tot indexerings conform CAO VVT op te nemen en wijzen u er op dat een tussentijdse tariefverhoging in het kader van de AmvB bij een loonontwikkeling of wijziging binnen de CAO VVT onvermijdelijk is. Hieronder valt zowel de jaarlijkse doorstroom van medewerkers naar de opvolgende HV loonschaal als de reguliere CAO VVT stijgingen. Ons inziens is de door u voorgestelde indexeringswijze (OVA) hiervoor niet toereikend.

**Antwoord:**

Uw suggestie wordt niet overgenomen.

In het kader van transparantie en beperking van de administratieve lasten voor zowel aanbieders als gemeenten is op basis van de consultatie gekozen voor indexerings op basis van twee vaststaande percentages. In het OVA percentage is de loonontwikkeling in de markt(sector) opgenomen naast de ontwikkeling van werkgeverslasten. De consultatie gaf geen aanleiding om hiervan af te wijken.

**Percelen:** P1 Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Olst-Wijhe  
P2 Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Raalte.

**Beantwoord op:** 01-07-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

14

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 3.2.8 pagina 21

**Vraag:**

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?

**Antwoord:**

Wij volgen u in uw analyse dat een VOG geen garanties biedt. Dat geldt overigens ook voor uw eigen verklaring. Echter een VOG heeft wel degelijk toegevoegde waarde in de screening en is daarnaast een eenduidige eis voor alle aanbieders. Dus een eigen verklaring is onvoldoende. We laten de VOG verplichting niet vallen.

**Percelen:** P1 Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Olst-Wijhe  
P2 Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Raalte.

**Beantwoord op:** 01-07-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
15

**Onderwerp:**  
Offerteaanvraag 3.2.5 pagina 21

**Vraag:**

Aanbieders dienen bij de inschrijving een referentie mee te sturen. Is het toegestaan om de gemeente Raalte en/of Olst-Wijhe als referent te gebruiken?

**Antwoord:**

Ja, dat kan en dat mag.

**Percelen:** P1 Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Olst-Wijhe  
P2 Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Raalte.

**Beantwoord op:** 01-07-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
16

**Onderwerp:**  
Offerteaanvraag 2.6 pagina 15

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat de VOG bestuurder voldoet als deze niet ouder is dan 2 jaar is op het moment van aanmelding, indien bij aanmelding?

**Antwoord:**

Ja, dit kunnen wij bevestigen.

**Percelen:**

P1 Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Olst-Wijhe  
P2 Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Raalte.

**Beantwoord op:**

01-07-2022

**Label:**

Inhoud

**Ref.nr.**

17

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 1.6 pagina 10

**Vraag:**

"Voorheen konden we enkel middels minuentarieven declareren. Echter zijn er nieuwe ontwikkeling m.b.t. Wmo 3.0, deze delen wij graag met u. In iWmo 3.0 is het mogelijk om met uurtarieven te werken waardoor we af zijn van het afrondingsverschil (en het factureren daarvan). Een mooie ontwikkeling om bij aan te sluiten. In de bijlage onder paragraaf 3.3. pagina 8 en via deze [https://informatiemodel.istandaarden.nl/iWmoJw30\\_Eb10/views/view\\_30209.html](https://informatiemodel.istandaarden.nl/iWmoJw30_Eb10/views/view_30209.html) (IV079 en IV081) vind je hierover verdere uitleg.

**IV079:**

Indien er is toegewezen in uren en er wordt gedeclareerd in uren, kan het voorkomen dat de werkelijk geleverde zorg niet uit hele uren (60 minuten) bestaat. In dat geval wordt het volume rekenkundig afgerond ( $< 30$  minuten = omlaag  $\geq 30$  minuten = omhoog), met een minimaal volume van 1 uur. Geleverde zorg per prestatie behorend bij een toewijzing wordt gesommeerd over de gehele declaratieperiode, waarbij de afronding pas plaats vindt op het totaal volume in de prestatieregel. Dus indien er wekelijks 95 minuten worden geleverd en de prestatieperiode bevat 4 weken, dan wordt eerst het totaal over de prestatieperiode bepaald = 4 weken x 95minuten = 380 minuten. Er wordt gedeclareerd in uren:  $380 / 60 = 6$  uur en 20 minuten. Afgerond is dit 6 uur. In het volume van de prestatie wordt 6 uur gevuld.

**IV081:**

De eenheid in de prestatie moet gelijk zijn aan de eenheid van de toewijzing. Voor die eenheid dient in het contract een tarief voor het betreffende product te zijn vastgelegd. Het producttarief in de prestatie wordt gevuld met dat betreffende tarief. Alleen voor uren en minuten is er een uitzondering mogelijk. Gemeente en aanbieder kunnen een tariefeenheid per uur afgesproken hebben, terwijl gedeclareerd wordt in minuten. In dat geval wordt in de Prestatie het ProductTarief omgerekend naar een tarief per minuut (tarief delen door 60 minuten) en afgerond op 2 decimalen volgens de rekenkundige regels. Dit betekent dat 1,455 wordt afgerond naar 1,46 en dat 1,454 wordt afgerond naar 1,45. Dit (afgeronde) tarief wordt in de

Prestatie bij ProductTarief opgenomen, maar niet gebruikt voor de berekening van IngediendBedrag. Voor de berekening van het IngediendBedrag wordt het niet afgeronde tarief gebruikt. De afronding (op 2 decimalen) van het IngediendeBedrag vindt pas helemaal aan het eind van de berekening plaats. (TR346)

De vertaalslag hiervan: je kunt alleen hele eenheden declareren in het iWmo berichtenverkeer. Dit is de werkwijze volgens de laatste standaarden

- De gemeente indiceert in minuten
- Er is een contractueel uurtarief, al dan niet deelbaar door 60
- Wij voeren het contractuele uurtarief door in onze administratie
- Bij de declaratie van een maand rekent onze software het uurtarief om naar het niet afgeronde minutentarieff. De berekening is dan: onafgerond minutentarieff \* totaal aantal minuten. Dat eindsaldo wordt vervolgens afgerond en ingediend. Dan gaat het om centen over een heel maandbedrag, wat verwaarloosbaar is.

Op deze manier hanteren we dus declareren in minuten, wat halve uren gewoon mogelijk maakt, én je hoeft geen afrondingsafspraken meer te maken wat de software doet dat werk voor ons. Dit kan de software van de gemeente als het goed is ook aangezien het de nieuwe iStandaard is. Wij zijn benieuwd hoe u hier tegenaan kijkt met het verzoek om deze standaard werkwijze over te nemen? "

**Antwoord:**

Aangezien er in minuten wordt geïndiceerd met het HHM normenkader is gekozen het tarief in minuten vast te stellen. De minuten worden afgerond op hele centen. Het uurtarief blijft hier mee gelijk.

**Percelen:** P1 Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Olst-Wijhe  
P2 Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Raalte.

**Beantwoord op:** 01-07-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
18

**Onderwerp:**  
Offerteaanvraag 1.5.3 pagina 10

**Vraag:**

U geeft aan dat aanbieder het aantal uren per periode binnen de betreffende periode flexibel mag inzetten. Voor welke periode (week/maand/jaar) worden de uren geïncieerd?

**Antwoord:**

Met periode wordt bedoeld declaratieperiode. De declaratieperiode is één (1) maand. Binnen deze periode kunnen de uren flexibel worden ingezet.

**Percelen:** P1 Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Olst-Wijhe  
P2 Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Raalte.

**Beantwoord op:** 01-07-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 19 **Onderwerp:** Start Zorg - Aanmelddocument artikel 1.5.3 | bekostigingsvorm

**Vraag:**  
De Aanbieder mag het aantal uren per periode binnen de betreffende periode flexibel inzetten zolang de dienstverleningsopdracht wordt gerealiseerd en niet zonder toestemming van gemeente meer uren dan verstrekt voor de betreffende periode inzetten.  
Wordt hier met periode bedoeld: binnen de termijn van het 301-bericht?  
Zo ja, wordt er dan een declaratie geaccepteerd van bijvoorbeeld 20 uur geleverd in juli omdat het 301-bericht aangeeft 3 uur per week = 12 uur in juli.  
Of wordt hiermee bedoeld: binnen een kalendermaand?

**Antwoord:**  
Een kalendermaand, zie verder het antwoord op vraag 18.

**Percelen:** P1 Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Olst-Wijhe  
P2 Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Raalte.

**Beantwoord op:** 01-07-2022

**Label:** Proces

**Ref.nr.** 20 **Onderwerp:** Capaciteit | wachttijd - Overeenkomst artikel 4.5 en PvE eis 17c

**Vraag:**  
De aanbieder dient de wachttijd actueel te houden en volgens afspraak via een online format aanleveren.  
Eventuele wachttijden die toch ontstaan worden door aanbieder direct maar in ieder geval uiterlijk 5 werkdagen na het ontstaan doorgegeven aan de Gemeente.  
Aanbieder is verplicht om direct aan gemeente door te geven wanneer er sprake is van wachttijden en door te geven wanneer deze wachttijden weer zijn opgelost.  
Wat wordt hiermee bedoeld "direct" of binnen 5 werkdagen?

**Antwoord:**

Met direct wordt bedoeld binnen maximaal één (1) werkdag. Aanbieder moet sowieso binnen maximaal vijf (5) werkdagen na het ontstaan van wachttijden dit doorgeven aan gemeente.

**Percelen:** P1 Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Olst-Wijhe  
P2 Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Raalte.

**Beantwoord op:** 01-07-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

21

**Onderwerp:**

Stop Zorg - PvE eis 15

**Vraag:**

Wlz

De Aanbieder is verplicht om binnen 5 werkdagen nadat bekend is dat er een Wlz-indicatie voor de inwoner is afgegeven dit door te geven aan de gemeente via de Wmo consulent.

Zijn de gemeenten aangesloten bij het landelijk meldingssysteem zodat ook zij de aanbieder onmiddellijk op de hoogte brengen als er een Wlz-indicatie is afgegeven?

Hieraan kan het beste uitvoering gegeven worden als dit van 2 kanten goed op elkaar aansluit. Kan hiervan een aanvulling gedaan worden in het PvE?

**Antwoord:**

Er wordt geen aanpassing gedaan in het Programma van Eisen, maar als de gemeente signalen krijgt dat er een Wlz indicatie is wordt dit doorgegeven.

**Percelen:** P1 Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Olst-Wijhe  
P2 Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Raalte.

**Beantwoord op:** 01-07-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

22

**Onderwerp:**

No-show Inwoner - PvE eis 17d en PvE eis 32

**Vraag:**

No-show Inwoner - PvE eis 17d en PvE eis 32

Het is wellicht passende om de tekst uit eis 17d toe te voegen aan eis 32.

Wat is uw kijk hierop?

**Antwoord:**

Uw suggestie is bij deze overgenomen.

**Percelen:** P1 Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Olst-Wijhe  
P2 Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Raalte.

**Beantwoord op:** 01-07-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
23

**Onderwerp:**

Rapportage verplichting - PvE eis 42 en PvE artikel 3.2

**Vraag:**

Klachtenrapportage 1x half jaar

Aantal klachten, termijn afhandeling en wel/niet naar tevredenheid is afgehandeld. Bij niet tevreden gemotiveerd de reden aangeven.

Wat is het aanleveradres van deze rapportage?

En wat is de termijn van aanleveren: uiterlijk 31 juli?

Kunnen de rapportage voor Olst-Wijhe en Raalte tegelijk kunnen worden aangeleverd in 2023? Voor Raalte betekent dit dan maart t/m juni, klopt dit?

Maakt bovenstaande rapportage ook onderdeel uit van de halfjaarlijkse Management rapportage? Kan deze hieraan toegevoegd worden?

**Antwoord:**

a. Het aanleveradres wordt met u gedeeld na toelating;

b. De termijn van aanleveren is binnen 30 dagen na afloop van de betreffende periode waarover de rapportage wordt aangeleverd;

c. Ja dat is mogelijk waarbij de rapportage voor het eerste halfjaar voor gemeente Raalte inderdaad van maart t/m juni zal zijn;

d. Ja deze horen inderdaad bij elkaar.

**Percelen:** P1 Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Olst-Wijhe  
P2 Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Raalte.

**Beantwoord op:** 01-07-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
24

**Onderwerp:**

Rapportage verplichting - PvE artikel 3.2

**Vraag:**

Managementrapportage 1x per half jaar

Rapportage resultaten uiterlijk 30 juli en 30 januari

Aanvullend dient jaarlijks in de tweede halfjaarlijkse managementrapportage (in te dienen uiterlijk op 30 januari van het volgende jaar) door aanbieder aantoonbaar te worden gemaakt dat wordt voldaan aan de wettelijke kwaliteitseisen.

Het is nadrukkelijk de verantwoordelijkheid van aanbieder om de kwaliteitsinformatie zo op te stellen, dat het gemeente een tijdig, reëel en toetsbaar beeld geeft van de kwaliteit van de dienstverlening. gemeente is daarbij van mening dat aanbieder zelf het beste kan bepalen welke informatie in welke vorm de kwaliteit van zijn ondersteuning en werkwijze aantoonbaar maakt.

Rapportages worden besproken tijdens de voortgangsgesprekken. Ook hier de vraag, kunnen de rapportage voor Olst-Wijhe en Raalte tegelijk worden aangeleverd in 2023? Voor Raalte betekent dit dan maart t/m juni. Is 31 juli en 31 januari wellicht een betere optie?

**Antwoord:**

Ja, gelijktijdige aanlevering is toegestaan. Zie ook het antwoord op vraag 23.

**Percelen:** P1 Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Olst-Wijhe  
P2 Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Raalte.

**Beantwoord op:** 01-07-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
25

**Onderwerp:**  
Een algemeen e-mailadres - PvE eis 41

**Vraag:**

Aanbieder hanteert één (algemeen) emailadres voor communicatie met gemeente, er mag onderscheid gemaakt worden in een emailadres voor de uitvoering, en een voor het management.

Dit kan tot uitvoeringsproblemen leiden. Wij hebben als grote organisatie meerdere afdelingen. Klangerichte zaken dit bij de zorgcoördinatoren, afdeling declaraties, Cliëntenadministratie m.b.t. het berichtenverkeer etc.

Kunt aangeven wat u exact bedoelt met 'uitvoering'. Gaat de gemeente dan ook één e-mailadres gebruiken waar de aanbieder alles aan dient richten? Wij hebben de ervaring dat de verschillende afdelingen aan de gemeentezijde en aanbiederszijde prima met verschillende "eigen" adressen met elkaar kunnen communiceren. Wat is uw kijk hierop?

**Antwoord:**

Met uitvoering wordt bedoeld planning of medewerkers met direct

cliëntcontact. De gemeente tracht het aantal e-mailadressen waar vanuit gemaïld wordt tot een minimum te beperken.

**Percelen:** P1 Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Olst-Wijhe  
P2 Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Raalte.  
**Beantwoord op:** 01-07-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 26 **Onderwerp:** Beëindiging Overeenkomst - Overeenkomst artikel 8

**Vraag:**  
onder c.  
aanbieder in een kalenderjaar geen maatwerkvoorzieningen HO aan inwoners gemeente heeft geboden;

Wat is het termijn bij Raalte dan omdat dit contract start op 1 maart. Moet het niet zijn (kalender) of het eerste jaar 9 maanden en vanaf 2024 ook per kalenderjaar?

**Antwoord:**  
Voor gemeente Raalte geldt inderdaad voor het eerste jaar een periode van negen (9) maanden. Uw suggestie klopt inderdaad.

**Percelen:** P1 Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Olst-Wijhe  
P2 Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Raalte.  
**Beantwoord op:** 01-07-2022  
**Label:** Contract

**Ref.nr.** 27 **Onderwerp:** Aanmelddocument, pagina 11, 1.8

**Vraag:**  
Aanbieder is van mening dat de termijn van 12 maanden te lang is, met name gezien het feit dat de gemeente maar 4 maanden hanteert. Een termijn van 6 maanden is realistisch, kan de gemeente hierin meegaan en is zij bereid de termijn aan te passen?

**Antwoord:**  
De gemeente is bereid de opzegtermijn van gemeente richting aanbieders aan te passen van vier (4) naar zes (6) maanden. Echter, de opzegtermijn van

twaalf (12) maanden voor aanbieders wijzigt niet.

**Percelen:** P1 Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Olst-Wijhe  
**Beantwoord op:** 01-07-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
28

**Onderwerp:**  
Aanmelddocument, pagina 14, 2.2 planning

**Vraag:**

Waar verwijst de aanbestedende dienst naar met “deze planning” in de 3e zin? Is de planning op TenderNed of de planning in het anmelddocument leidend?

**Antwoord:**

De planning in het anmelddocument is leidend.

**Percelen:** P1 Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Olst-Wijhe  
**Beantwoord op:** 01-07-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
29

**Onderwerp:**  
Aanmelddocument, pagina 22, 3.2.7

**Vraag:**

Social Return on Investment: Is aanbestedende dienst bereid de verplichting van 5% om te zetten naar een inspanningsverplichting? Gezien de huidige ontwikkelingen op de arbeidsmarkt is deze verplichting buiten proportioneel en bijna niet meer haalbaar. Het aantrekken van nieuw personeel met afstand tot de arbeidsmarkt is nu al iets waar we tegenaan lopen. Laten we vooral goed met elkaar in overleg zijn waar nog mogelijkheden liggen.

**Antwoord:**

De verplichting wordt niet aangepast. In de implementatiefase gaat het expertisecentrum SROI (ESR)/coordinator Social Return graag met u in overleg over de invulling SROI in deze opdracht

**Percelen:** P1 Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Olst-Wijhe  
**Beantwoord op:** 01-07-2022  
**Label:** Contract

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
30                              Aanmelddocument, pagina 23

**Vraag:**

Als het resultaat van de beoordeling positief is en aanbieder komt in aanmerking voor een overeenkomst dan

Vraag: Op pagina 23 staat de volgende zin: "Als het resultaat van de beoordeling positief is en aanbieder komt in aanmerking voor een overeenkomst dan". Ervan uitgaande dat de zin niet volledig af is, zou de aanbestedende dienst dit willen aanpassen?

**Antwoord:**

Het woord "dan" is bij deze vervallen.

**Percelen:**                      P1 Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning ten  
behoefte van de gemeente Olst-Wijhe

**Beantwoord op:**              01-07-2022

**Label:**                              Inhoud

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
31                              Programma van Eisen, pagina 8, nr. 42

**Vraag:**

Ons inziens is de gestelde termijn van 14 dagen niet realistisch om een klacht gedegen af te handelen. Is gemeente bereid deze termijn te wijzigen naar 6 weken?

**Antwoord:**

Nee, uw suggestie wordt niet overgenomen. Een termijn van veertien (14) dagen is ons inziens realistisch ook in andere overeenkomsten is dit een gangbare termijn. Daarbij is het essentieel dat een klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld.

**Percelen:**                      P1 Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning ten  
behoefte van de gemeente Olst-Wijhe

**Beantwoord op:**              01-07-2022

**Label:**                              Inhoud

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
32                              Programma van Eisen, pagina 12, KPI Wachttijden en No Show

**Vraag:**

In het kader van administratieve lastenverlichting vindt aanbieder punt E. niet acceptabel. Is gemeente bereid dit punt te wijzigen al dan niet te

schrappen?

**Antwoord:**

Nee, uw suggestie wordt niet overgenomen. Aangezien er een vergoeding voor no-show geldt zoals vermeld onder eis 32 b.

**Percelen:** P1 Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Olst-Wijhe

**Beantwoord op:** 01-07-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
33

**Onderwerp:**

Bijlage I Opbouw tarief, pagina 3

**Vraag:**

Is gemeente bereid het percentage overhead op het primaire proces kunnen aanpassen naar 24,1% o.b.v. meest recente rekentool Berenschot 2021.

**Antwoord:**

Nee, uw suggestie wordt niet overgenomen er heeft een tariefconsultatie plaatsgevonden waaruit dit het resultaat is.

**Percelen:** P1 Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Olst-Wijhe

**Beantwoord op:** 01-07-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
34

**Onderwerp:**

Bijlage I Opbouw tarief, pagina 4

**Vraag:**

Is gemeente bereid het verzuimpercentage aan te passen naar het branchegemiddelde VVT % 2019-2021 o.b.v. de recent gepubliceerde rekentool 2022? Stijging 2022 is hierin nog niet meegenomen. Voorgestelde wijziging: 7,80%

**Antwoord:**

Nee, uw suggestie wordt niet overgenomen er heeft een tariefconsultatie plaatsgevonden waaruit dit het resultaat is.

**Percelen:** P1 Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Olst-Wijhe

**Beantwoord op:** 01-07-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.** 35  
**Onderwerp:** Programma van Eisen, pagina 6, nr. 17

**Vraag:**

Is de aanbestedende dienst bereid om, kijkend naar de huidige personeelsproblematiek, dit artikel aangaande punt a. en b. aan te passen? ervan uit gaande dat er constant goed overleg is aangaande de inzet van personeel en de problematiek, lijkt het ons noodzakelijk om hier een zienswijze over op te nemen.

Refererende aan Bijlage F, pagina 6, paragraaf 4.6

**Antwoord:**

Artikel 4.6 betreft overmacht en gegronde reden dat laat onverlet dat de eisen waaraan wordt gerefereerd van toepassing zijn. En dat het dus aan aanbieder is om, als er sprake is van onvoldoende personeel om de redenen zoals opgenomen in artikel 4.6, dit tijdig en binnen de gestelde termijnen door te geven aan gemeenten.

**Percelen:** P1 Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Olst-Wijhe

**Beantwoord op:** 01-07-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 36  
**Onderwerp:** Programma van Eisen, pagina 7, nr. 23

**Vraag:**

Gezien de huidige arbeidsmarkt worden medewerkers snel ingezet. Wel met contract, maar een VOG is nog niet altijd aanwezig. Mocht deze niet positief zijn dan is er de regel direct uit dienst, dit wordt ook met de medewerker gecommuniceerd. Gaat de gemeente hiermee akkoord en is deze bereid dit aan te passen in het Programma van Eisen?

**Antwoord:**

Wij begrijpen uw punt, maar willen dit graag met aanbieders bespreken in de werkafspraken. Inzet van een dergelijke medewerker zonder VOG kan namelijk tot veel ongewenste gevolgen leiden bij inwoners wat absoluut niet de bedoeling is.

**Percelen:** P1 Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Olst-Wijhe

**Beantwoord op:** 01-07-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

37

**Onderwerp:**

Programma van eisen 2.6 VOG

**Vraag:**

Wij zijn verbaasd om te lezen dat de VOG niet ouder dan 2 jaar mag zijn. Dit wijkt af van het huidige contract. Dat zou betekenen dat iedereen iedere 2 jaar een nieuwe VOG moet aanvragen. Interpreteren wij dit juist? Dit leidt tot hoge administratieve lasten en bijbehorende kosten. Wat is de reden van deze eis. We zouden graag zien dat deze eis komt te vervallen.

**Antwoord:**

Iedereen moet bij aanvang van de opdracht over een VOG beschikken. Voor bestaande medewerkers (bij aanvang van opdracht) mag deze (conform de WLZ) niet ouder zijn dan drie (3) jaar. Voor nieuwe medewerkers mag deze niet ouder zijn dan drie (3) maanden. Deze kunnen bij aanvang van de opdracht opgevraagd worden.

**Percelen:** P2 Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Raalte.

**Beantwoord op:** 01-07-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

38

**Onderwerp:**

Programma van eisen 2.3 Wlz indicatie

**Vraag:**

Bij punt 15 staat dat aanbieder verplicht is om binnen 5 werkdagen nadat bekend is dat er een Wlz indicatie voor de inwoner is afgegeven, dit door te geven aan de gemeente via de Wmo consulent. In hoeverre zijn wij hier als aanbieder verantwoordelijk voor? Is dit niet de verantwoordelijkheid van de burger zelf? Hoe zit dit AVG technisch?  
In onze beleving is dit in het verleden ook al een wens van de gemeente geweest, maar bleken er juridisch haken en ogen aan te zitten.

**Antwoord:**

De gemeente passen deze eis aan naar: "Aanbieder is verplicht om binnen vijf (5) werkdagen nadat bekend is dat er een Wlz indicatie voor de inwoner is afgegeven, een stopbericht te sturen."

**Percelen:** P2 Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Raalte.

**Beantwoord op:** 01-07-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

39 Programma van eisen 2.3 ondersteuning bij spoed

**Vraag:**

Bij punt 11 staat dat aanbieder de ondersteuning in geval van spoed binnen 5 werkdagen na opdrachtverstrekking door de gemeente start. Wij vinden dit lastig, omdat in onze beleving bij dit punt eerst een 'zwaardere' dienst moet worden ingezet, alvorens de huishouding deze kan overnemen. Hoe verhoudt dit zich met de tekorten? Kunnen we dit van onze medewerkers verwachten?

**Antwoord:**

Dit is niet aan de orde, het gaat hier enkel om spoed in het kader van huishoudelijke ondersteuning en niet om andere dienstverlening.

**Percelen:** P2 Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Raalte.

**Beantwoord op:** 01-07-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 40 **Onderwerp:** Programma van eisen, aanvulling delen informatie

**Vraag:**

Buiten bijlage C om, zouden wij graag een toevoeging zien. We krijgen als aanbieder alleen de NAW en de indicatie vanuit de gemeente. De gemeente verzamelt meer info om te komen tot de indicatie. Deze wordt wel naar de cliënt gedeeld, maar niet naar de zorgaanbieder. Graag zouden zien dat in de voorwaarden die er vanuit de gemeente worden gegeven een paragraaf wordt opgenomen, waarin staat dat de informatie gedeeld wordt met de desbetreffende zorgaanbieder.

**Antwoord:**

Uw suggestie wordt niet overgenomen. Als een cliënt deze informatie met u wil delen is dat vanzelfsprekend toegestaan echter kunnen wij dit niet beslissen voor de betreffende client.

**Percelen:** P2 Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Raalte.

**Beantwoord op:** 01-07-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 41 **Onderwerp:** Programma van eisen 2.7 afwezigheid cliënten

**Vraag:**

Hoe om te gaan met cliënten die heel vaak afwezig zijn bijv. doordat ze

telkens andere verplichtingen hebben, maar ook door bijv vakanties. Gaat de gemeente deze cliënten herindiceren? Zie ook 2.6

**Antwoord:**

Dit betreft maatwerk en zal per situatie worden geanalyseerd. Afhankelijk van de oorzaak zal hiertoe actie worden ondernomen.

**Percelen:** P2 Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Raalte.

**Beantwoord op:** 01-07-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

42

**Onderwerp:**

Programma van eisen 2.7 No Show declareren

**Vraag:**

Bij punt 23b staat dat we maximaal 1 uur no-show kunnen declareren. Kan hiervoor reguliere productcode worden gebruikt of moet dit via een afzonderlijke code?

**Antwoord:**

Deze code wordt tijdens de werkafspraken vastgelegd.

**Percelen:** P2 Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de gemeente Raalte.

**Beantwoord op:** 01-07-2022

**Label:** Inhoud