

Tweede Nota van Inlichtingen Inkoopprocedure Wmo Huishoudelijke Ondersteuning 2024 Regio Lekstroom

Toelichting: Een aantal vragen dat is gesteld tijdens de vragenronde is op 15 juli 2024 al beantwoord in de eerste nota van inlichtingen. De resterende vragen worden in dit document beantwoord. Dit document bevat dus niet alle gestelde vragen.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
2	Product Kindzorg	In bijlage 3 HO productbeschrijvingen staat onder punt 5: kinderen naar de kinderopvang/peuterspeelzaal/school brengen en na afloop weer ophalen; - Wie is verantwoordelijk voor het vervoer? Wordt gebruik gemaakt van de auto van onze medewerker of regelen de ouders/verzorgers een vervoersmiddel? - Wie vergoed de benzine en de werktijd van de medewerker wanneer hij/zij in de auto de kinderen naar school brengt/ophaal? - Wordt bij de indicatiestelling rekening gehouden met de tijd aangezien er meestal sprake is van een indicatiestelling van twee uur huishoudelijke hulp? Kinderen gaan langer dan twee uur naar school. Hoe ziet de gemeente dit met betrekking tot het ophalen/brengen van de kinderen?	Wat betreft uw vragen: 1. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het vervoer en van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij hiervoor de benodigde vervoermiddelen ter beschikking heeft. 2. De Prijs die u voor kindzorg ontvangt van Opdrachtgever is all-in en dus inclusief de kosten van bijvoorbeeld benzine en de reistijd van de Dienstverlener. Opdrachtnemer mag hiervoor geen aanvullende vergoeding van de Inwoner vragen. Zie ook artikel 8.3 van de Raamovereenkomst. Tijd die de Dienstverlener besteedt aan het brengen en halen van kinderen naar school is werktijd. Werktijd valt onder Declarabele Tijd. Reistijd is niet declarabel en valt niet onder Declarabele Tijd. Met reistijd wordt bedoeld: 1) woon-werkreistijd van de Dienstverlener om vanaf zijn eigen woonadres, het adres van de Inwoner te bereiken en 2) werk-werkreistijd van de Dienstverlener om van het adres van de ene Inwoner naar het adres van een andere Inwoner te reizen. 3. Het Normenkader kent geen normtijden voor Kindzorg. Per individuele situatie zal bekeken worden wat nodig is.

3	Overeenkomst	Artikel 8.2. bepaalt het volgende: Voor de uitvoering van Toewijzingen voor de percelen 1 en 4 is het Tarief van toepassing zoals dat door Opdrachtgever is vastgesteld zoals beschreven in paragraaf 2.1.2 in het Inkoopdocument. Dit kan tot onduidelijkheden leiden omdat het tarief jaarlijks wijzigt, waardoor deze verwijzing in de ROK naar het Inkoopdocument dan niet meer actueel is voor reeds gecontracteerde Aanbieders. Het is wellicht handiger om hierbij nog een aparte bijlage Tarievenblad/lijst te hanteren voor Perceel 1 en 4 . Zo kan dit jaarlijks worden vervangen door de actuele bijlage. Eigenlijk zoals de Regio het nu doet in het nu actieve contract. Bent u daartoe bereid?	Nee, Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. De bepalingen in het Inkoopdocument en met name artikel 8 van de Raamovereenkomst over het Tarief blijven ongewijzigd. De onduidelijkheid waar u op doelt wordt ondervangen door de bepaling van lid 5 van artikel 8 van de Raamovereenkomst. Lid 2 van artikel 8 dient niet te worden gelezen als zou de bedoelde betekenis hiervan zijn de overige leden van artikel 8 buiten werking te verklaren. De overige leden van artikel 8 dienen te worden gelezen aanvullend en in samenhang met lid 2 van artikel 8. Wel zal Opdrachtgever tariefswijzigingen als bedoeld in artikel 8.7 van de Raamovereenkomst bekend maken aan Opdrachtnemer.
4	Declaratie/Facturatie	betreft: Raamovereenkomst artikel 8.8 en PvE eis 94 U stelt dat declaratie dient plaats te vinden per kalendermaand binnen 3 weken na afloop van de maand. Waarom kiest u voor deze termijn? Binnen één kalendermaand na afloop van voorgaande kalendermaand is gangbaar. Kan dit worden aangepast?	Ja, uw verzoek is akkoord. De termijn van 3 weken van eis 94 wordt vervangen door de termijn van 1 maand.
5	SROI	U stelt in de Raamovereenkomst artikel 14: 2% van de opdrachtwaarde bij een jaarlijkse omzet van € 150.000 of meer. U stelt in PvE eis 76: 2,5% Wat is juist?	Het percentage van 2,0 % is juist.

6	Vervanging tijdens verlof/ziekte	Betreft: PvE eis 22 U stelt: Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de HO, zodat de Inwoner ook gedurende ziekte- en vakantieperiodes van de Dienstverlener ondersteuning krijgt. Wij verzoeken u deze eis te herzien. Het is algemeen bekend dat deze sector kampt met forse personele tekorten. Continuïteit tijdens ziekte en vakantie kan daardoor niet gegarandeerd worden. Dit staat los van de inspanningen die wel gedaan worden om zo veel als mogelijk vervanging te regelen.	Nee, deze eis wordt niet aangepast. Opdrachtgever onderkent evenwel dat invulling van deze eis lastig kan zijn voor de Opdrachtnemer tijdens met name de zomerperiode.
7	Doorleveren na overlijden	Zowel in het huidige contract maar ook in de concept Raamovereenkomst welke voorligt, zijn hierover geen afspraken c.q. werkafspraken vastgelegd. Wij verzoeken de gemeente om hier afspraken over vast te leggen. Bent u hiertoe bereid? Zo ja, welke werkwijze stelt u dan voor?	Nee, Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. Opdrachtnemer dient te blijven leveren tot het eindigen van de Toewijzing. Na het overlijden van een Inwoner eindigt de Toewijzing. Zie ook eis 36 van het Programma van Eisen en het antwoord op vraag 69.
8	Tijdelijke zorgstop - PvE eis 36 lid 2	Tijdelijke zorgstop via 307-tijdelijk zorgstopbericht doorgeven. Is dit bij één kalendermaand of meer? Er staat namelijk geen termijn in deze eis. Bij één kalendermaand of meer is standaard bij de meeste gemeenten.	Ja, eens met uw voorstel: Het 307-bericht over een tijdelijke zorgstop dient u door te geven als sprake is van een zorgstop gedurende 1 kalendermaand of langer.
9	Ondersteuningsplan	Bestreft: Bijlage 1 Werk- en procesafspraken artikel 1.1 nr. 13 Bijlage 1 Werk- en procesafspraken artikel 1.3 nr. 2 In de werk en procesafspraken stelt u dat het plan Huishoudelijke Ondersteuning binnen één maand nadat de zorg is gestart opgesteld moet zijn. In het PvE eis 27 staat: binnen 10 werkdagen na het intakegesprek is het Plan Huishoudelijke Ondersteuning gereed. Wat is juist?	Eis 27 van het Programma van Eisen is juist. Om deze reden wordt het volgende aangepast: 1. Bijlage 1 Werk- en procesafspraken artikel 1.1 nr. 13 zal worden aangepast naar: "De Opdrachtnemer stelt het Plan Huishoudelijke Ondersteuning op. Dit is gereed binnen 10 Werkdagen na het Intakegesprek". en 2. Bijlage 1 Werk- en procesafspraken artikel 1.3 nr. 2 zal worden aangepast naar: " Stelt een Plan Huishoudelijke Ondersteuning op. Dit is gereed binnen 10 Werkdagen na het Intakegesprek. Opdrachtnemer stelt het Plan Huishoudelijke Ondersteuning gedurende de looptijd van de Toewijzing, zo nodig bij."

10	Het 302-bericht	Betreft: Bijlage 1 Werk- en procesafspraken artikel 1.1 nr. 10 Bijlage 1 Werk- en procesafspraken artikel 1.2 nr. 9 PvE eis 15 U stelt: De Opdrachtnemer bevestigt de Toewijzing en acceptatie (302-bericht) binnen drie werkdagen. ons inziens is een 302-bericht een technisch retourbericht, of te wel de ontvangstbevestiging van het 301-bericht. Dit is dan dus geen acceptatiebericht. Ik verwijs u naar artikel 2.3.1 van het SAP inspanningsgericht wat is toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten: 'De aanbieder antwoordt met een technisch retourbericht binnen 3 werkdagen'. Wij verzoeken de gemeente om de tekst letterlijk overnemen te nemen uit het SAP. N.B. zie ook de opmerking hierboven onder de tab acceptatieplicht.	Ja, eens dat een 302-bericht een technisch retourbericht is, oftewel een ontvangstbevestiging van het 301-bericht. In lijn met uw verzoek verandert in de Werk- en procesafspraken (bijlage 1) dan het volgende: 1. Paragraaf 1.1, punt 10 wordt in zijn geheel vervangen door de volgende tekst: "De Opdrachtnemer antwoordt met een technisch retourbericht (= Wmo 302-bericht) binnen drie Werkdagen." 2. Paragraaf 1.1, punt 11 wordt in zijn geheel vervangen door de volgende tekst: De Opdrachtnemer neemt contact op met de Inwoner voor een intakegesprek binnen tien Werkdagen na verzending van het technische retourbericht (=Wmo 302-bericht). 3. Paragraaf 1.2, punt 9 wordt in zijn geheel vervangen door de volgende tekst: "De Opdrachtnemer antwoordt met een technisch retourbericht (= Wmo 302-bericht) binnen drie Werkdagen." En in het programma van eisen verandert dan het volgende: 4. Eis 15: De laatste zin van eis 15 vervalt. Eis 15 komt dan te luiden: "Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht voor alle Inwoners die door het Sociaal Team worden toegewezen aan Opdrachtnemer." 5. Eis 17: De tekst van eis 17 vervalt en wordt in zijn geheel vervangen door de volgende tekst: "Opdrachtnemer voert binnen 14 Werkdagen na Toewijzing een intakegesprek met de Inwoner."
11	Contractmanagement	U stelt: Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen één vast aanspreekpunt aan ten behoeve van overleg op tactisch en strategisch niveau en de evaluatie. Deze contactpersonen worden in de definitieve raamovereenkomst opgenomen. Aan zowel de zijde van de opdrachtgever als opdrachtnemer vinden weleens personele wisselingen plaats. Het lijkt ons daarom niet handig om een naam op te nemen in de raamovereenkomst. Hoe kijkt de gemeente hier tegen aan?	Nee, deze bepalingen en tekst blijven ongewijzigd. De gemeente onderkent evenwel dat sprake kan zijn van personele wisselingen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst
12	Verlengingsoptie - Inkoopdocument artikel 1.1.12	Dit artikel bepaalt dat verlenging plaatsvindt schriftelijk 4 maanden voor afloop. Kan de gemeente deze bepaling ook opnemen in de Raamovereenkomst?	Nee, artikel 4.2 van de Raamovereenkomst blijft ongewijzigd. Wel mag Opdrachtnemer ervan uitgaan dat een verlenging schriftelijk plaatsvindt, conform het bepaalde in paragraaf 1.1.12 van het Inkoopdocument.

13	Programma van eisen, eis 77	U noemt een percentage van 2,5%, in de overeenkomst staat echter 2%. Ook staat in de overeenkomst ex BTW, terwijl WMO niet BTW-plichtig is. Kunt u de teksten herzien?	Wat betreft uw vragen: 1. Het SROI-percentage van 2 % is juist. 2. Nee, teksten 'ex BTW' worden niet aangepast. Opdrachtgever is zich ervan bewust de Huishoudelijke Ondersteuning is vrijgesteld van BTW, maar dat geldt niet voor elke opdracht van de Gemeenten met een SROI-verplichting.
14	Programma van eisen, eis 77	Opdrachtnemer werkt voor de uitvoering van de dienstverlening met de inzet van ZZPers. Kunt u bevestigen dat de toepassing van de 2,5% SROI enkel geldt voor de inzet van eigen medewerkers en ons kantoorpersoneel voor de ondersteunende diensten? (immers is dit dezelfde scope die de PSO hanteert welke u als vrijstelling hanteert zoals beschreven in eis 78)	Nee, het percentage SROI is van toepassing op de volledige omzet die u realiseert bij Opdrachtgever, dus inclusief de omzet die u uit hoofde van deze Opdracht realiseert met behulp van de inzet van zzp-ers. De eisen 76 en 77 blijven dus ongewijzigd.
15	Programma van eisen, eis 78	U geeft aan dat een inschrijver kan voldoen door een PSO-certificaat te overleggen. Dit vormt als het ware een vrijstelling van eis 76 en 77. Uw eisen betreffen een ongelijke behandeling van inschrijvers. Immers aan inschrijvers die niet beschikken over een PSO stelt u hogere eisen. Ook geeft u niet de mogelijkheid om te voldoen middels een alternatief voor het PSO-certificaat. De PSO stelt namelijk niet dat er sprake moet zijn van het helpen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt uit de regio Lekstroom aan een passende werkplek. Maar deze inspanningen kunnen landelijk verricht worden. Ook dient de invulling bij het behalen van een PSO niet gerelateerd te zijn aan de opdracht, wat bij een Social Return eis wel het geval is. We verzoeken u dan ook eis 76 te herzien, namelijk waarbij dezelfde condities gehanteerd worden zoals die ook voor de PSO gelden, danwel deze eis te laten vervallen. Graag uw reactie.	Nee, de eisen ten aanzien van social return blijven ongewijzigd. Opdrachtgever onderkent dat een PSO-certificaat inhoudelijk niet exact overeenkomt met de social return-eisen uit hoofde van deze Opdracht, maar vindt een PSO-certificaat in voldoende mate gelijkwaardig om deze als alternatief te behouden voor de social return-eisen die worden gesteld uit hoofde van deze Opdracht.

16	Programma van eisen, eis 76	U stelt een eis van 2,5% Social Return, daarbij geeft u aan dat dit betrekking heeft op het voorzien in een passende werkplek voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt uit de regio Lekstroom. U stelt eisen aan de in te zetten medewerkers. Mensen vanuit de Social Return doelgroep voldoen doorgaans niet aan deze eisen, ook stelt u minimale kwaliteitseisen aan de dienstverlening en een ondergrens in eis 51-53. Wij verwachten niet dat u deze eisen zult herzien. Wij vragen u dan ook enkele garanties om aan deze Social Return eis te kunnen voldoen: 1. Kunt u garanderen dat mensen met die voldoen aan de gestelde eisen vertegenwoordigd zijn onder de SROI-doelgroep in de regio Lekstroom? Kunt u dit garanderen voor de volledige looptijd van deze overeenkomst? 2. Kunt u garanderen dat er voldoende medewerking vanuit de gemeente gegeven wordt om de geschikte kandidaten vanuit de SROI-doelgroep aan te dragen aan Inschrijver gedurende de looptijd van de overeenkomst? Indien u bovenstaande garanties niet kunt geven, kunt u onderbouwen waarom u vindt dat deze eis in verhouding staat tot de aard en omvang van de opdracht (ofwel dat deze eis proportioneel is)? Zo niet, vragen wij u deze eis te herzien, danwel deze eis te laten vervallen.	Nee, de eisen op het gebied van social return komen niet te vervallen en niet akkoord met uw verzoek om garanties omtrent de omvang en kwalificaties van de in te zetten SROI-doelgroep. Het is de opgave voor de Opdrachtnemer om te zorgen dat de SROI-doelgroep kan worden ingezet voor deze Opdracht. Zie ook eis 39 van het Programma van Eisen. Deze eis biedt voldoende ruimte om Dienstverleners in te zetten die (nog) niet over te vereiste kennis, competenties en vaardigheden beschikken. Gelet het geheel aan opleidings- en kwalificatie-eisen dat wordt gesteld aan de in te zetten Dienstverleners, wordt het verbinden van de bijzondere uitvoeringsvoorwaarde op het gebied van social return niet disproportioneel geacht voor deze Opdracht. Vanwege de hoge mate van arbeidsintensiviteit van de Opdracht is het gevraagde percentage SROI op 2 % gesteld en niet op het gebruikelijke streefpercentage van 5 %. Ook de eis dat het bij de in te zetten doelgroep moet gaan om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt uit regio Lekstroom wordt niet disproportioneel geacht, omdat: 1. De Opdracht op locaties in regio Lekstroom wordt uitgevoerd; en 2. De gehouden marktconsultaties en andere gesprekken tussen de Gemeenten en aanbieders hebben geleerd dat de in te zetten Dienstverleners over het algemeen op fietsafstand (en in de regel is dit geen elektrische fiets) van hun werkadressen wonen. Opdrachtnemer dient zelf contact op te nemen met het Werkgeversservicepunt Lekstroom of met Avres over de invulling van de bijzondere uitvoeringsvoorwaarde inzake social return. Zie hiervoor ook paragraaf 4.3 van het inkoopdocument.
17	Programma van eisen, eis 53	U eist dat de opdrachtnemer gemiddeld minimaal een 6 (zes) op een schaal van 10 (tien) behaalt over de periode van het afgelopen jaar. Inschrijvers kunnen hieraan niet committeren omdat zij niet weten waaraan zij zich committeren. Wat zijn de aspecten die onderzocht worden? Dit is ook relevant om te weten als het gaat om aspecten waarop de dienstverlening eventueel verbeterd zal worden.	De aspecten die onderzocht zullen worden zijn nog niet bepaald. Deze aspecten zullen in ieder geval niet verder reiken dan de eisen die uit hoofde van deze Opdracht worden gesteld.
18	Programma van eisen, eis 51	Om te kunnen conformeren aan deze eis. Kunt u meer inzicht geven aan Ervaringswijzer en de relatie die u met de partij achter dit instrument heeft?	Zie de antwoorden op de vragen 19, 21, 22, 23 en 46.

19	Programma van eisen, eis 52	Hoe wenst u het proces van het uitvragen van de klanttevredenheid ingericht te zien?	Voor meer informatie over het werken met Ervaringwijzer door u als Opdrachtnemer verwijzen we naar het Instructiedocument dat als bijlage bij deze nota van inlichtingen is gepubliceerd en naar deze link https://www.houten.nl/regionale-backoffice-lekstroom/ik-ben-zorgaanbieder/ervaringwijzer
20	Programma van eisen, eis 52	Wat is uw handelingswijze op het moment dat niet het benodigde respons behaald wordt om te kunnen spreken van een valide klanttevredenheidsonderzoek. Immers Inschrijver zou medewerking kunnen verlenen aan deze werkwijze, maar kan dit niet eisen van haar cliënten.	Als onvoldoende respons is om te kunnen spreken van een valide klanttevredenheidsonderzoek, dan zal Opdrachtgever met Opdrachtnemer in overleg gaan over de oorzaken ervan en bespreken hoe de respons kan worden verhoogd. Indien nodig kan de Opdrachtnemer worden gevraagd om een verbeterplan op te stellen om de respons te verhogen.
21	Programma van eisen, eis 51	Om te kunnen conformeren aan deze eis. Kunt u de vragenlijst publiceren. Ofwel, welke vragen dienen er goed beantwoord te worden willen we de minimale score kunnen behalen?	Naar aanleiding van uw vraag: 1. In eis 51 wordt de eerste keer dat de term 'Opdrachtnemer' wordt genoemd, vervangen door 'Opdrachtgever'. Eis 51 gaat zodoende als volgt luiden: "Opdrachtgever meet met Ervaringwijzer https://www.ervaringwijzer.nl gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de tevredenheid van Inwoners over de Huishoudelijke Ondersteuning door Opdrachtnemer. Opdrachtgever bepaalt welke onderzoeksvragen er worden opgenomen in het (jaarlijkse) onderzoek. Opdrachtnemer werkt mee aan dit (jaarlijkse) klanttevredenheidsonderzoek van Opdrachtgever en verklaart hieraan volledige medewerking te verlenen." 2. De rol van de Opdrachtnemer beperkt zich ertoe dat hij de Inwoner vraagt om deel te nemen aan het onderzoek en dat in dat kader uitwisseling van persoonsgegevens plaatsvindt tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en Ervaringwijzer. Het onderzoek wordt uitgevoerd door Ervaringwijzer in opdracht van Opdrachtgever en op kosten van Opdrachtgever. De vragen die worden gesteld in het kader van dit onderzoek zijn nog niet bepaald en worden door Opdrachtgever opgesteld. Zie verder ook het antwoord op vraag 17.

22	Programma van eisen, eis 51	Het eisen te meten via het specifieke meetinstrument Ervaringswijzer is ongebruikelijk in aanbestedingen. Wat is bijvoorbeeld uw handelingswijze op het moment dat u tijdens de looptijd een ander meetinstrument contracteert voor de uitvoering van het klanttevredenheidsonderzoek?	Naar aanleiding van uw opmerking en vraag: 1. Opdrachtgever mag zelf kiezen met welke meetinstrument hij de klanttevredenheid van zijn Inwoners wenst te meten. De rol van de Opdrachtnemer beperkt zich ertoe dat hij de Inwoner vraagt om deel te nemen aan het klanttevredenheidsonderzoek en aan de Inwoner de hiervoor benodigde informatie verstrekt. 2. Als Opdrachtgever er tijdens de looptijd van de Opdracht voor kiest om op een andere wijze de klanttevredenheid te gaan meten, dan zal hij dit, voor zover hierbij de medewerking van de Opdrachtnemer bij nodig is, hierover met de Opdrachtnemer overleggen en zich inspannen hierover vervangende afspraken te maken. Van de Opdrachtnemer verwacht Opdrachtgever dat hij zich eveneens inspent om vervangende afspraken te maken.
23	Programma van eisen, eis 51	U stelt verplicht om de kwaliteit te meten via een specifiek meetinstrument, namelijk Ervaringswijzer. Er zijn echter andere gelijkwaardige methoden die wij al gebruikt. Deze eis brengt onnodige administratieve lasten met zich mee. Al onze cliënten krijgen al een periodiek klanttevredenheidsonderzoek toegestuurd. Dit doen wij mede om te voldoen aan kwaliteitseisen binnen onze organisatie en vanuit kwaliteitskeurmerken en - certificeringen. Desgewenst kunnen we dit tevredenheidsonderzoek aanvullen met aspecten waar u de resultaten van wenst te zien. Wij achten het onwenselijk voor de cliënten om meerdere klanttevredenheidsonderzoeken te ontvangen gedurende eenzelfde periode, ook komt dit het respons en daarmee de validiteit van het onderzoek (en dus ook de betrouwbaarheid van de resultaten) niet ten goede. Wij verzoeken u dan ook aan te geven welke aspecten u onderzocht en getoetst wenst te zien om aan te tonen dat aan het gewenste kwaliteitsniveau wordt voldaan. Al dan niet er voor open te staan dit in de implementatiefase gezamenlijk verder uit te werken. Graag uw reactie.	Ervaringswijzer voert in opdracht van en onder aansturing door Opdrachtgever het onderzoek naar de klanttevredenheid onder Inwoners uit. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij de Inwoner vraagt om deel te nemen aan dit onderzoek en hiertoe de benodigde informatie verstrekt aan de Inwoner. Zie verder ook antwoorden op de vragen 21, 22 en 17.

24	T.a.v. PvE 1.6 - Klachten van Inwoner	Opdrachtgever schrijft met al deze eisen vrijwel een eigen klachtenprotocol voor met eigen termijnen. Inschrijver werkt met een klachtenregeling gebaseerd op het model van Actiz en werkt ook met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Dit betekent dat bij een melding van ontevredenheid altijd kan worden gemeld dat een formele klacht bij de klachtenfunctionaris kan worden ingediend, dit doet Opdrachtnemer niet zelf op schrift zetten. Is de eigen klachtenregeling van inschrijver daarmee afdoende?	Naar aanleiding van uw vragen: 1. Opdrachtnemer dient zelf klachten van Inwoners af te handelen conform zijn eigen klachtenprotocol. De termijn van vijf Werkdagen uit eis 64 heeft alleen betrekking op de situatie van eis 62. Hierbij gaat het om een Inwoner die zich wendt tot het sociaal team omdat hij ontevreden is over de wijze van klachtafhandeling door Opdrachtnemer; 2. Opdrachtgever beoordeelt niet in het kader van deze nota van inlichtingen of de eigen klachtregeling van een geïnteresseerde partij voldoet aan de eisen in paragraaf 1.6; en 3. De bepalingen in paragraaf 1.6 van het Programma van Eisen over klachten van de Inwoner blijven ongewijzigd.
25	T.a.v. Percelen 2 en 3	Gemeente IJsselstein gaat niet mee in de verdeling van percelen 2 en 3. Betekent dit dat deze producten voor de gemeente IJsselstein nog in perceel 1 zitten of zijn deze elders belegd?	De gemeente IJsselstein koopt de producten Boodschappen, Maaltijden en Kindzorg niet in op basis van deze Inkoopprocedure. Voor de gemeente IJsselstein vallen deze producten dus ook niet onder perceel 1.
26	T.a.v. Eis 91	Wat verstaat opdrachtgever exact onder declarabele tijd met: Direct cliëntgebonden tijd is de tijd waarbij de Opdrachtnemer direct contact heeft met de Inwoner en/of zijn vertegenwoordigers? Hoort hier bijvoorbeeld ook telefoonverkeer bij met de cliënt?	Naar aanleiding van uw vraag: 1. Zie voor de omschrijving van 'Declarabele Tijd' de begrippenlijst van hoofdstuk 6 van het Inkoopdocument. Het begrip 'Declarabele Tijd' staat daar omschreven. Deze omschrijving blijft ongewijzigd; en 2. Telefoonverkeer met de Inwoner wordt ook beschouwd als een vorm van direct, dus rechtstreeks, contact met de Inwoner.
27	T.a.v. Eis 51	Mag Opdrachtnemer ook nog een eigen klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren naast het onderzoek op aangeven van Opdrachtgever?	Ja, dat mag, maar dit onderzoek vervangt niet het onderzoek dat Ervaringswijzer uitvoert in opdracht van Opdrachtgever.
28	T.a.v. Eis 51	Betekent dit dat Opdrachtnemer geen zelfstandig klanttevredenheidsonderzoek meer hoeft uit te voeren?	Ja, dat klopt. Opdrachtnemer is niet verplicht om, naast de gevraagde medewerking aan Ervaringswijzer (zie hiervoor de antwoorden op de vragen 21 en 22), een eigen klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren.
29	T.a.v. Perceel 4	Wat is het tarief voor HO Mantelzorg bestaande uit de eigen bijdrage inclusief de aanvulling vanuit Opdrachtgever?	De eigen bijdrage van de mantelzorger bedraagt momenteel 25 % van het Tarief. Dit gedeelte van het Tarief brengt Opdrachtnemer zelf rechtstreeks in rekening bij de mantelzorger. Het restant van het Tarief brengt Opdrachtnemer in rekening bij Opdrachtgever. Zie artikel 8.4 van de Raamovereenkomst. Artikel 8.4 blijft ongewijzigd.

30	T.a.v. Inschrijving percelen/kavels	Indien inschrijver niet inschrijft op perceel 2 of 3 en dit product nu wel levert samen met perceel 1, wordt de cliënt dan na 1 januari 2025 volledig overgedragen naar een andere aanbieder of alleen voor het deel van perceel 2 en 3?	Dit betreft individuele gevallen en die zijn op het moment dat de geschetste situatie zich voordoet ter beoordeling van het Sociaal Team. Het is denkbaar dat het het meest wenselijk is om, indien mogelijk, alle Producten Huishoudelijke Ondersteuning die geleverd moeten worden, onder te brengen bij één Opdrachtnemer. Indien hiervan sprake is, wordt in overleg de datum van overdracht vastgesteld. Deze datum ligt tussen 1/1/2025 en uiterlijk per 1 juli 2025.
32	T.a.v. 2.1.2	uit het onderzoek van Berenschot blijkt dat de reiskosten geschat worden op €0,30 per uur. Dit is zeer laag. Hoe is dit bedrag tot stand gekomen en heeft de gemeente de stijging van reiskosten meegenomen in het tarief?	Bureau Berenschot heeft het kostprijsonderzoek uitgevoerd en daarbij alle op dat moment gecontracteerde aanbieders uitgenodigd om deel te nemen aan dit onderzoek. Deze aanbieders zijn gevraagd om financiële data aan te leveren aan Berenschot ten behoeve van de kostprijsberekeningen door Berenschot. De voorlopige bevindingen hiervan heeft Bureau Berenschot besproken met de deelnemende aanbieders tijdens een toetsingsbijeenkomst. Op basis van de bevindingen van deze bijeenkomst heeft Bureau Berenschot haar rapport definitief gemaakt en haar definitieve advies over het tarief uitgebracht aan Regio Lekstroom. Regio Lekstroom neemt dit advies ongewijzigd en volledig over, zoals beschreven in paragraaf 2.1.2 van het Inkoopdocument. Hetzelfde geldt voor de actualisatie die Bureau Berenschot voorjaar 2024 heeft uitgevoerd. Alle relevante parameters zijn hierbij geactualiseerd, dus ook de reiskosten.
33	T.a.v. Inkoopdocument 2.1.2	Op welke schalen van de CAO VVT is het genoemde tarief bepaald ?	Zie het antwoord op vraag 43

34	T.a.v. Inkoopdocument 2.1.2	In hoeverre weegt de aankomende CAO stijging mee in de bepaling van het tarief dat Berenschot? Wat gebeurt er met het tarief als de CAO VVT nog niet rond is voor eind 2024?	Wat betreft uw vragen: 1. Bureau Berenschot berekent de hoogte van het geadviseerde tarief voor 2025 op dezelfde wijze als zij het geadviseerde tarief op basis van het initiële kostprijsonderzoek van 2023 heeft berekend. 2. Als de CAO-VVT voor 2025 nog niet rond is voor het jaareinde, dan komt het Tarief voor 2025 als volgt tot stand: Het voorlopige Tarief van € 40,42 per uur wordt op basis van artikel 8.6 van de Raamovereenkomst geïndexeerd met alleen het voorlopige indexcijfer voor 2025 en niet tevens met het definitieve indexcijfer voor 2024. Dit omdat het tarief van € 40,42 reeds gebaseerd is op prijspeil 2024.
35	T.a.v. Inkoopdocument 2.1.2	Het tarief per 1-1-2025 stelt u vast op €40,42. Het tarief is bepaald op gegevens van 2024. Begrijpen wij het goed dat dit tarief niet meer wordt geïndexeerd voor 2025?	Wat betreft uw vraag: 1. Nee, het Tarief van € 40,42 per uur is een indicatie van het Tarief voor 2025 en wordt daarom aangeduid als 'voorlopig Tarief'. Zoals beschreven paragraaf 2.1.2 van het Inkoopdocument zal Adviesbureau Berenschot in opdracht van Opdrachtgever nogmaals een geactualiseerd uurtarief berekenen, op basis van de CAO die naar verwachting eind 2024 tot stand komt voor het jaar 2025. Opdrachtgever neemt het Tarief dat aldus eind 2024 wordt berekend op in de Raamovereenkomst. 2. Als de CAO-VVT voor 2025 nog niet rond is voor het jaareinde, dan komt het Tarief voor 2025 als volgt tot stand: Het voorlopige Tarief van € 40,42 per uur wordt op basis van artikel 8.6 van de Raamovereenkomst geïndexeerd met alleen het voorlopige indexcijfer voor 2025 en niet tevens met het definitieve indexcijfer voor 2024. Dit omdat het tarief van € 40,42 reeds gebaseerd is op prijspeil 2024.
36	T.a.v. eis 75	Kunt u deze eis verder specificeren naar een situatie? Het is ons onduidelijk in welke situatie dit van toepassing kan zijn?	Nee, dit wordt niet verder gespecificeerd in het kader van deze inkoopprocedure. Zie ter oriëntatie op het onderwerp schijnconstructies bijgevoegde link https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/aanpak-schijnconstructies/maatregelen-tegen-schijnconstructies
37	T.a.v. eis 73	Onze organisatie legt arbeidsvoorwaardelijke afspraken vast in een arbeidsovereenkomst. Is voldoende?	Ja, dat is voldoende, als hier alle arbeidsvoorwaardelijke afspraken in zijn opgenomen. Of dat het geval is, kan Opdrachtgever evenwel niet beoordelen in het kader van deze Nota van Inlichtingen.

38	N.a.v. eis 79	Wat wil men borgen met deze eis? Wat verstaat u onder aantoonbaar voldoen aan deze eis? De leveranciers van alle applicaties die wij gebruiken hebben een NEN7510 certificaat. Is dit voldoende?	In antwoord op uw vragen: 1. Met deze eis wil Opdrachtgever borgen dat Opdrachtnemer bij de omgang met persoonsgegevens voldoet aan alle van toepassing zijnde wettelijke bepalingen, regelgeving en normen in relatie tot privacyregelgeving. 2. Onder aantoonbaar voldoen verstaat Opdrachtgever dat Opdrachtnemer desgevraagd aan Opdrachtgever moet kunnen aantonen dat hij voldoet aan alle van toepassing zijnde wettelijke bepalingen, regelgeving en normen in relatie tot privacyregelgeving. 3. Nee, dat de leveranciers van uw applicaties een NEN 7510-certificaat hebben, is niet voldoende. Als Opdrachtnemer heeft u (ook) een eigen verantwoordelijkheid inzake de omgang met persoonsgegevens in relatie tot privacyregelgeving. Deze reikt verder dan de applicaties die u betreft van leveranciers. Zie voor meer informatie over dit onderwerp deze link https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/
39	één vragenronde	Er is één vragenronde opgenomen. Graag zouden wij willen doorvragen opgegeven antwoorden mochten deze onduidelijk zijn. Zou de gemeente een tweede vragenronde willen toevoegen?	Nee, er wordt geen tweede vragenronde toegevoegd

43	Totstandkoming van het tarief	De totstandkoming van het tarief voelt niet transparant. Met welke inzetmix is er gerekend? Welk percentage ziekteverzuim is er gehanteerd? Het voelt als een kostprijsonderzoek zonder de huidige situatie/zorgaanbieders hierin mee te nemen. Graag ontvangen wij de berekening van adviesbureau Berenschot. Op deze berekening zouden wij vraag doorvragen willen stellen, op welke wijze is dat mogelijk na 12 augustus?	Zie het antwoord op vraag 32 naar aanleiding van uw opmerking over gebrek aan transparantie en uw vragen over diverse subonderdelen van het uitgevoerde kostprijsonderzoek. Zoals daar beschreven zijn de huidige aanbieders door Bureau Berenschot gevraagd om deel te nemen aan het kostprijsonderzoek en zijn de voorlopige bevindingen van Bureau Berenschot tijdens een toetsingsbijeenkomst met de deelnemende aanbieders gedeeld, alvorens Bureau Berenschot haar definitieve advies heeft uitgebracht aan Opdrachtgever. Het kostprijsonderzoek is op basis daarvan afgerond. De Opdrachtgever heeft dit advies van Bureau Berenschot ongewijzigd overgenomen. De transparantie waar u naar zoekt heeft dus plaats gevonden in het kader van dat onafhankelijke kostprijsonderzoek onder leiding van Berenschot en vindt bewust niet plaats in het kader van deze inkoopprocedure, die wordt aangestuurd door de aanbestedende dienst. Door het aanbrengen van deze scheiding borgt Opdrachtgever de onafhankelijkheid en objectiviteit van het uitgevoerde kostprijsonderzoek. Het kostprijsonderzoek is dus geen onderdeel van deze inkoopprocedure. Om deze reden gaan we niet in het kader van deze inkoopprocedure in op uw inhoudelijke vragen, zoals bijvoorbeeld met welke inzetmix is gerekend en met welke percentage ziekteverzuim, en komt er ook geen mogelijkheid voor vervolgvragen hierover na 12 augustus.
----	-------------------------------	---	--

44	Indexering	De gemeente kiest voor de OVA en PPC indexering. Op dit moment , de CAO-VVT loopt af, kunnen wij als aanbieder niet inschatten of we het gaan redden met deze indexering. De afgelopen jaren zijn de loonkosten zo hard gestegen dat de OVA index onvoldoende mee steeg. Zou de gemeente in de toekomst bereid zijn om het gesprek over het tarief aan te gaan, mochten loonkosten door CAO-VVT wijzigingen weer extreem stijgen?	Naar aanleiding van uw vragen: 1. Met de keuze voor de OVA- en PPC-indexering zoals beschreven in artikel 8.6 van de Raamovereenkomst volgt Opdrachtgever de richtlijn van de VNG over dit onderwerp. Opdrachtgever ziet geen aanleiding om hiervan af te wijken. 2. De wijze van indexering zoals beschreven in 8.6 van de Raamovereenkomst wordt in ieder geval toegepast totdat de Raamovereenkomst eindigt of wordt verlengd. Pas bij het verlengen van de Raamovereenkomst of het sluiten van een nieuwe overeenkomst is de vraag aan de orde of middels indexering nog steeds sprake is van een reëel Tarief. Ook met deze handelswijze volgt Opdrachtgever de richtlijn van de VNG over dit onderwerp.
45	PvE, Eis 76	In tegenstelling tot andere vermeldingen wordt hier gesproken over 2,5% ipv 2%. Mogen wij ervan uitgaan dat het 2% betreft?	Ja, dat klopt. 2% is correct. Zie ook het antwoord op de vragen 5 en 13.
46	PvE, Eis 51	Wij voeren jaarlijks een tevredenheidsonderzoek uit. Ervaringswijzer is ons niet bekend en ook de website vermeldt niets over tevredenheidsonderzoeken. Wat wordt er in dit kader van opdrachtnemer verwacht en welke eventuele kosten zijn hier voor opdrachtnemer aan verbonden?	Naar aanleiding van uw vragen: 1. Het volgende wordt van u als Opdrachtnemer verwacht: U vraagt aan de Inwoner om deel te nemen aan het klanttevredenheidsonderzoek en deelt in dat kader informatie met de Inwoner hoe hij hieraan kan deelnemen. Zie ook het antwoord op de vragen 21 en 22. 2. De kosten van uw inspanningen om te voldoen aan wat er van u wordt verwacht, kunnen niet apart worden gefactureerd. De kosten hiervan worden geacht inbegrepen te zijn in het Tarief en de Prijzen. Opdrachtgever bekostigt Ervaringswijzer.
47	PvE, Eis 46	Onze intakers zullen zich altijd legitimeren. Omdat in het verleden misbruik werd gemaakt van bijvoorbeeld vervalste bedrijfspassen om toegang te krijgen tot de woning van cliënten, hebben wij deze juist afgeschaft. Bij de intake vertellen wij cliënt over de risico's en lichten wij onze werkwijze hierin uitgebreid toe. Bij nieuwe medewerkers én bij invalkrachten nemen wij altijd vooraf contact op met cliënt met vermelding van naam en tijdstip van de dienstverlening. Zo staat er dus nooit een onbekende voor de deur en kan niemand zich ongewenst toegang verlenen in de woning. Mogen wij ervan uitgaan dat wij hiermee aan deze eis voldoen?	Ja, deze handelswijze is akkoord, met dien verstande dat Dienstverlener zich moet kunnen legitimeren als de Inwoner dat vraagt.

49	Inkoopdocument, par. 2.1.2 functiemix	Aangezien onze vaste medewerkers jaarlijks verplicht vanuit de Cao een loontrede opschuiven, begrijpen wij niet goed hoe u uit kunt gaan van de functiemix uit het kostprijsonderzoek van 2023. Of is dit in de actualisatie door Berenschot wel meegenomen? Van welke functiemix binnen de treden wordt er nu uitgegaan en kunt u dit nader onderbouwen?	Bij de berekening van het (voorlopige) Tarief voor 2025 is uitgegaan van een gelijk gebleven functiemix, ervan uitgaande dat ook altijd sprake zal zijn van enig personeel verloop. Verder geldt in zijn algemeenheid dat een kostprijsonderzoek niet op de kostprijs van alleen uw organisatie is gericht. Zie verder ook de antwoorden op de vragen 32 en 43.
50	Inkoopdocument, par. 2.1.2 Tarieven	Kunnen wij inzage krijgen in de actualisatie door Berenschot waarover gesproken wordt? Immers zijn er naast functiemix en productiviteit een aantal belangrijke variabelen in de kostprijsberekening in de afgelopen 2 jaar gewijzigd t.o.v. de vorige kostprijsberekening.	Aanvullend op de informatie die hierover in het inkoopdocument staat vermeld kan worden vermeld dat alle relevante parameters van het kostprijsonderzoek door Bureau Berenschot zijn geactualiseerd in het kader van de actualisatie. Dat betekent dat ook de overhead en overige kosten en de sociale lasten zijn geactualiseerd door Bureau Berenschot. Het tarief is dus niet alleen op basis van de geactualiseerde CAO VVT voor 2024 geactualiseerd. Opdrachtgever heeft hierbij het advies van Bureau Berenschot ongewijzigd overgenomen.
51	Inkoopdocument, par. 1.2.9 Ervaringswijzer	Ons is niet helder wat er van ons verwacht wordt in het kader van klanttevredenheidsonderzoeken met Ervaringswijzer. Op de website kunnen wij hier ook niets over terugvinden. Wat wordt er van ons als aanbieder verwacht en zijn hier kosten aan verbonden?	Zie de antwoorden op de vragen 19, 21, 22, 23 en 46.
52	Inkoopdocument par. 1.1.6.	Vanuit de vorige aanbesteding leveren wij binnen Vijfheerenlanden in het huidige contract uitsluitend in Vianen. Zijn gemeenten bereid een verdere onderverdeling, zoals deze nu is, toe te voegen (Vianen, Leerdam, Zederik als subkeuze)?	Nee, Opdrachtgever is hiertoe niet bereid.
58	Bijlage 3 Productbeschrijvingen Huishoudelijke Ondersteuning	Zullen er wijzigingen plaatsvinden binnen de huidige producten? Zo ja, zijn de nieuwe productcodes daarvan al bekend?	De productbeschrijvingen vindt u in bijlage 3 bij deze inkoopprocedure. De productcodes voor de HO blijven ongewijzigd, omdat geen sprake is van wezenlijk andere producten.
59	Inkoopdocument 4.3 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde Social Return	U geeft aan een hoge boete te geven voor eventueel niet ingeloste SROI. Wij verzoeken u dit te wijzigen naar een hersteloptie en een boete indien onvoldoende inspanning is verplicht om de SROI in te vullen. De invulling van SROI wordt steeds lastiger en er zijn steeds minder kandidaten om dit in te vullen. De inspanning is er daarentegen altijd.	Nee, de bepalingen t.a.v. SROI blijven ongewijzigd. Echter, voordat een boete wordt opgelegd voor niet ingeloste SROI, moet voldoende vaststaan dat sprake is van een verwijtbaar niet nakomen door Opdrachtnemer.

60	Bijlage 6 HO Raamovereenkomst artikel 8.6	U geeft aan te indexeren met het OVA percentage. Wij verzoeken u dit te wijzigen naar een indexatie van tarieven op basis van de CAO VVT in plaats van het bredere OVA percentage. De Cao VVT volgen bij het indexeren van tarieven binnen deze overeenkomst zorgt voor een betere aansluiting bij de werkelijke situatie van aanbieders.	Nee, de bepalingen in artikel 8.6 blijven ongewijzigd voor wat betreft uw vraag. Zie voor een toelichting het antwoord op vraag 44.
61	Programma van Eisen Eis 108	Opdrachtnemer dient binnen 20 werkdagen na afloop van elk jaar een managementrapportage aan te leveren (middels nog vast te stellen format). Kunt u aangeven welke informatie hier ingevuld moet worden? Gezien de vakantie periode, productieverantwoordingen, audits en de jaarafsluiting is deze termijn erg kort. Wij verzoeken u te laten weten welke informatie in deze rapportage wordt gevraagd en de termijn te verlengen. Bijvoorbeeld voor 1 maart aan te leveren.	Wat betreft uw vragen: 1. Akkoord met uw voorstel om de managementrapportage voor 1 maart aan te leveren; en 2. De aan te leveren informatie in het kader van deze managementrapportage zal worden uitgewerkt in het werkafsprakenboek.
62	Programma van Eisen Eis 97	Verwacht u dat hoeveelheden ondersteuning geleverd per individuele onderaannemer als onderdeel van de productieverantwoording wordt aangeleverd of als separaat 'document'?	Beide varianten zijn toegestaan.
63	Programma van Eisen Eis 96	Ondergrens volgens accountantsprotocol (versie 2023) is €125.000. Wat is de reden om hier van af te wijken en de ondergrens lager te stellen (€50.000)?	Hoewel in de toelichting bij het landelijke protocol een adviesgrens van € 125.000 wordt genoemd, hebben de colleges van B&W van de gemeenten van regio Lekstroom besloten om vast te houden aan het grensbedrag van € 50.000. Deze beslissing was nodig om de RBL aan haar eigen eisen van de jaarlijkse verantwoording te kunnen laten voldoen. Eis 96 blijft daarom ongewijzigd.
64	Programma van Eisen Eis 95	Soms worden indicaties door onvoorziene omstandigheden op een later moment afgegeven. Hierdoor is het mogelijk dat maar een gedeelte van de gestelde declaratietermijn kan worden gedeclareerd. Wat is het proces in deze situaties om? Hoe gaat u hiermee om?	Het Sociaal Team stelt de indicatie en geeft de Toewijzing af. In de regel (zie ook eis 19) start de Huishoudelijke Ondersteuning pas nádat de Toewijzing is afgegeven. Voor individuele gevallen waarbij dit niet het geval is, is het aan het Sociaal Team hoe hiermee wordt omgegaan.
65	Programma van Eisen Eis 83	U geeft aan dat de opdrachtnemer zicht conformeert aan het volgen van de laatste versie van het SAP. Wij ontvangen graag uw administratieprotocol.	De momenteel laatste versie van het standaard administratieprotocol is als bijlage 13 bij deze inkoopprocedure gepubliceerd.

66	Programma van Eisen Eis 28	"U eist dat in het Plan Huishoudelijke Ondersteuning wordt opgenomen: Een (digitale) aftekenlijst die inzicht biedt in de gewerkte tijden per dag, welke Dienstverlener deze tijden heeft gewerkt en op welk adres. Een inwoner kan altijd inzicht krijgen in deze uren echter is het niet mogelijk dit vooraf op te stellen bij het plan. De gewerkte uren worden immers achteraf pas vastgelegd. Wij verzoeken u dit punt uit eis 28 voor het Plan Huishoudelijke Ondersteuning te schrappen."	Eens met uw opmerking dat de gewerkte uren achteraf pas kunnen worden vastgelegd. De (digitale) aftekenlijst hoeft daarom pas te zijn ingevuld op het moment dat de gewerkte uren worden gefactureerd. De aldus ingevulde aftekenlijst wordt hierbij nog steeds beschouwd als een bijlage bij onderdeel van het Plan Huishoudelijke Ondersteuning. Dit punt uit eis 28 wordt dus niet geschrapt.
67	Programma van Eisen Eis 22	"U eist dat Opdrachtnemer de continuïteit van de Huishoudelijke Ondersteuning garandeert gedurende ziekte- en vakantieperiodes van de Dienstverlener. Zodat de Inwoner ook gedurende ziekte- en vakantieperiodes van de Dienstverlener ondersteuning krijgt. De inwoner moet zelf ook een vervanger willen en eventueel op een ander moment beschikbaar zijn. Er wordt altijd overlegd met de inwoner over een vervangende hulp of een vervangend hulpmoment. Wij verzoeken u deze eis te schrappen danwel aan te passen naar; In overleg met de inwoner spant Opdrachtnemer zich maximaal in om de continuïteit van de Huishoudelijke ondersteuning gedurende ziekte- en vakantieperiodes te waarborgen. "	Nee, deze eis wordt niet aangepast. Zie het antwoord op vraag 6
68	Programma van Eisen Eis 18	U eist dat er binnen vijf Werkdagen na het intakegesprek gestart moet worden met de ondersteuning. Deze eis is onwerkbaar in veel gevallen. Aanbieders moeten verder vooruit een planning maken voor medewerkers. Bovendien zijn de mogelijkheden van de client soms lastiger in te plannen. Wij verzoeken u deze eis omtrent de start zorg na intake te schrappen. Bij de intake is duidelijk hoelang de inwoner moet wachten en worden er afspraken gemaakt over de in te zetten zorg met de inwoner zelf.	Deze eis blijft ongewijzigd. In totaal zijn er dan 19 Werkdagen vanaf het moment van de Toewijzing tot aan de start van de daadwerkelijke dienstverlening. Dat komt neer op een termijn van bijna 4 weken. Zie verder ook paragraaf 1.1.2 van het Inkoopdocument.
69	Programma van Eisen 1.2 continuïteit HO	Indien inwoner met indicatie komt te overlijden mag aanbieder dan bij weduwe doorleveren voor een bepaalde periode? En hoe lang mag er worden doorgeleverd? Wat is de termijn voor het onderzoek of de achterblijvende partner een indicatie krijgt?	Na het overlijden van een Inwoner eindigt de Toewijzing per de overlijdensdatum. In geval er een achterblijvende partner is, kan deze, of kan de Opdrachtnemer, zich wenden tot het sociaal team.

70	Programma van Eisen eis 6	U verzoekt hier dat opdrachtnemer een automatische ontvangstbevestiging stuurt en daarbij aangeeft wanneer Inwoner een inhoudelijke reactie op zijn bericht kan verwachten. Wij verzoeken u deze eis te schrappen. De inwoners krijgen meerdere telefoonnummers (waaronder een mobiel nummer van de zorg coordinator) en meerdere mail adressen. Dit is onder andere een algemene mailbox voor de gemeente waar inwoner woont. Er is niet altijd een inhoudelijke reactie nodig op de mails die worden verstuurd. Hiermee worden meer vragen opgeroepen bij de doelgroep waar wij mee werken dan er iets mee wordt bereikt. Wij verzoeken u nogmaals met klem om dit gedeelte van de eis te schrappen.	Eis 6 betreft algemene eisen over de bereikbaarheid van de Opdrachtnemer, die erop zien dat de Inwoner ook bij verzending van een e-mailbericht de bevestiging krijgt dat zijn bericht is ontvangen én dat hij mag rekenen op een inhoudelijke reactie. Deze eisen blijven ongewijzigd.
73	Inkoopdocument 2.1.2 tarief	Kunt u de rekentool toevoegen aan de documenten waarin alle parameters zijn meegenomen in de totstandkoming van het uurtarief?	Nee, deze wordt niet toegevoegd. Opdrachtgever beschikt hier ook niet over, omdat zij het kostprijsonderzoek heeft uitbesteed aan een extern onafhankelijk bureau, namelijk Bureau Berenschot. Bureau Berenschot heeft in samenwerking met aanbieders het kostprijsonderzoek uitgevoerd. Zie voor een verdere toelichting op de totstandkoming van op het Tarief de antwoorden op de vragen 32, 43 en 50.
74	Inkoopdocument 2.1. Type inkoopprocedure: SAS-procedure	U geeft aan dat Opdrachtnemer niet mag opzeggen als hij eenmaal is gecontracteerd. Wij verzoeken u een opzeg mogelijkheid op te nemen.	Nee, deze bepaling blijft ongewijzigd.
75	Inkoopdocument 1.1.10. No Show	U geeft aan dat opdrachtnemer eigen beleid ten aanzien van No Show mag voeren. Kunt u dit specificeren?	Nee, het is aan de Opdrachtnemer om hieraan een invulling te geven.
76	Inkoopdocument 1.1.8. Raming van opdracht	Wij verzoeken u om een schatting van de totale doelgroep per gemeente.	Op basis van het jaar 2023 is de raming van de omvang van de opdracht per gemeente: • Houten: € 2.271.267 • IJsselstein: € 2.318.821 • Lopik: € 716.864 • Nieuwegein: € 4.684.536 • Vijfheerenlanden: € 3.865.137

77	Inkoopdocument 1.1.3. Overname Inwoners	"U geeft aan te verwachten van de Opdrachtnemers aan wie deze Opdracht is gegund, dat zij zich inspannen om deze Inwoners inclusief de hieraan verbonden medewerkers over te nemen. Wij verzoeken u hieraan toe te voegen dat u verwacht van de eventueel niet gegunde/ latende partijen dat zij hieraan meewerken en dat u hier vanuit opdrachtgeverschap op toeziet."	De wijze na overname van Inwoners is uitgewerkt in bijlage 5. Deze bijlage blijft ongewijzigd in het kader van deze Inkoopprocedure. Het is evenwel mogelijk dat de exacte aanpak nog gaat wijzigen. Dit is met name afhankelijk van het aantal over te nemen inwoners.
78	Inkoopdocument 2.2 Planning	In de planning is slechts één vragenronde opgenomen. Wij kunnen ons voorstellen dat antwoorden in de NvI leiden tot aanvullende vragen. Wij verzoeken u een 2e vragenronde toe te voegen aan de planning.	Nee, er wordt geen tweede vragenronde toegevoegd
79	2.1.2 Inkoopdocument en 8.6 ROK	Hoe komt de indexering van de tarieven voor 2026 tot stand?	Ervan uitgaande dat het tarief voor 2025 eind 2024 op basis van de nieuwe CAO VVT kan worden berekend op basis van prijspeil 2025 is een 'inhaal' als bedoeld artikel 8.6 van de Raamovereenkomst voor 2025 niet aan de orde. Om die reden worden de tarieven voor 2026 alleen geïndexeerd met het voorlopige indexcijfer voor 2026, dit zoals beschreven in artikel 8.6 van de Raamovereenkomst. Voor de tarieven voor de contractjaren 2027 en daarna wordt geïndexeerd met zowel het voorlopige als definitieve indexcijfer, dit zoals beschreven in artikel 8.6 in de Raamovereenkomst.