

ALGEMENE OPMERKING VOORAF:	
Vul hieronder uw vragen in met een verwijzing naar het betreffende document, paragraaf en alinea.	Datum: 12-10-2021

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
		Opmerking vooraf: Vragen naar aanleiding van deze Nota van inlichtingen-1 kunnen uiterlijk tot dinsdag 19 oktober 2021 om 10.00 uur worden aangeleverd/gesteld via ABK middels bijlage 8 Template Nota van Inlichtingen van het aanbestedingsdocument.	
1	Admin. Protocol, par. 3.1, 3e alinea	inzake principes van weektarieven. Hier staat het volgende: Als in een zorgperiode (vanaf 1 januari 2021 is een zorgperiode een maand) aan een cliënt zorg is verleend, kan de gehele zorgperiode worden gedeclareerd (standaard bij volume 4 invullen in verband met weektarieven). Dit geldt voor de zorg die in de vorm van arrangementen en/of bouwstenen wordt geleverd. Bij zorg die nog in minuten, uren, dagdelen of etmalen wordt geleverd, wordt de daadwerkelijk geleverde zorg gedeclareerd. Vraag/opmerking: Volgens mij is dit niet standaard 4, maar moet dit 4 of 5 zijn afhankelijk van het aantal zondagen in de desbetreffende maand.	De HO indicaties kunnen nu worden gedeclareerd op basis van de outputgerichte toewijzing volgens het iWmo berichtenverkeer. Nadat de indicatie is omgezet naar het HHM normenkader wordt op basis van inspanningsgerichte toewijzing volgens het iWmo berichtenverkeer. De landelijke regels zijn hiervoor bepalend. Dit hoeft niet te worden gewijzigd.
2	Admin. Protocol, par. 3.1, 4e alinea	Hier staat: De gemeente zal bij een beëindiging van de zorg het weektarief betalen tot en met de week waar het recht op de zorg bestaat. Als einddatum wordt de zondag van de desbetreffende week dat voor het laatste zorg is verleend (bij een overlijden en/of verhuizing wordt automatisch die datum aangehouden). Vraag/opmerking: dit blijft dus een beetje onduidelijk. Het "recht" op de zorg is t/m einddatum indicatie. Dit kan anders zijn dan de echte daadwerkelijke laatste levering. Bijv. de cliënt is 18.08.21 overleden en derhalve hebben wij een beëindigingsbericht van de gemeente ontvangen met einddatum 18.08.21. Declareerbaar is dan 4 weken. Onze laatste levering is 17.08.21 geweest, dus wij declareren 4 weken en het "recht" op zorg is ook 4 weken. Tot zover duidelijk en hier zit ook geen discrepantie. Echter, stel onze laatste levering is op 04.08.21 geweest. Declareren wij dan 2 (de daadwerkelijke laatste levering) of declareren wij 4 weken (t/m de week waar "het recht" op de zorg bestaat)?	Het uitgangspunt is (en blijft) dat een beëindiging van de zorg het weektarief betalen tot en met de week waar het recht op de zorg bestaat. Als einddatum wordt de zondag van de desbetreffende week opgegeven dat voor het laatste zorg is verleend (bij een overlijden en/of verhuizing wordt automatisch die datum aangehouden). Dit uitgangspunt wordt niet gewijzigd en kan dan geen 4 weken worden gedeclareerd.
3	Aanmeldingdoc, par. 5.2.2./5.2.2.1	Begrijpen wij het goed dat wij dat het aangeleverde format invullen (bijlage 6) en ondertekenen en wij dit niet apart hoeven te verklaren?	Dat begrijpt u goed. Dat is zo bepaald in 'paragraaf 5.2.2.1 Bewijs bij Aanmelding'.
4	Aanmeldingdoc, par. 5.2.3./5.2.3.1	Begrijpen wij het goed dat wij dat het aangeleverde format invullen (bijlage 6) en ondertekenen en wij dit niet apart hoeven te verklaren?	Dat begrijpt u goed. Dat is zo bepaald in 'paragraaf 5.2.3.1 Bewijs bij Aanmelding'.
5	Aanmeldingdoc, par. 5.2.4./5.2.4.1	Begrijpen wij het goed dat wij dat het aangeleverde format invullen (bijlage 6) en ondertekenen en wij dit niet apart hoeven te verklaren?	Dat begrijpt u goed. Dat is zo bepaald in 'paragraaf 5.2.4.1 Bewijs bij Aanmelding'.
6	Aanmeldingdoc, par. 6.3	De OVA-ruimte wordt door het Centraal Planbureau (CPB) berekend op basis van een gemiddelde geschatte loonstijging voor heel Nederland. Het CPB doet die prognose op basis van de loonafspraken. De toename van de salarissen in de zorg is echter al jaren groter dan in de marktsector, specifiek voor HbH is dat verschil nog groter sinds de intrede van de 'nieuwe' loonschaal HV. Los van de gevolgen van de herinvoering van de verplichte jaarlijkse tredestijging, overstijgen de algemeen doorgevoerde loonsverhogingen van onze Cao (VVT) het berekende OVA percentage. Daarnaast heeft de OVA betrekking op de loonkosten en niet op het prijsindexcijfer particuliere consumptie. Zie ook: https://vng.nl/artikelen/indexatie-bij-inkoop-jeugdhulp-en-wmo-ondersteuning en https://www.skipp.nl/nieuws/vws-stelt-ova-ruimte-2020-vast-252-procent/ . Zeker nu er opnieuw toezeggingen vanuit de overheid zijn over loonstijging in de zorg in het komende jaar, stellen voor om de indexering jaarlijks gezamenlijk vast te stellen op basis van de (gewijzigde) afspraken vanuit de CAO en een recent prijsindexcijfer.	Dat is niet akkoord. De gemeenten achten het als niet wenselijk jaarlijks gezamenlijk de indexering vast te stellen. De gemeenten achten indexering op basis van de OVA als reëel voor de markt.
7	PvE, punt 6	In het PvE wordt gesproken over een HOP vanuit de gemeente en in latere eisen (19) over een uitvoeringsplan. Wat is het verschil tussen beiden en heeft u een voorbeeld van een HOP vanuit de gemeente?	Het huishoudelijk ondersteuningsplan (HOP) wordt door de 'opdrachtgever' aangeleverd en is het uitgangspunt bij de ondersteuning. Het uitvoeringsplan wordt opgesteld door de 'opdrachtnemer'. Opdrachtnemer maakt in samenspraak met de cliënt op basis van het gemeentelijk huishoudelijk ondersteuningsplan (HOP) een uitvoeringsplan. Met deze NvI 1 worden er voorbeelden van een HOP meegestuurd zoals aanbieder kan verwachten bij uitvoer van de opdracht.
8	PvE, punt 16 en 22	In punt 16 is sprake van 'onverwijld' terwijl bij punt 22 gesproken wordt over 2 werkdagen. Wat is exact de procedure/eis?	Dank u wel voor u opmerkzaamheid. In eis 22 wordt gesproken over 'binnen 2 werkdagen'. Als dit in alle redelijkheid sneller nodig en mogelijk is dan moet opdrachtnemer dit in samenspraak met opdrachtgever nastreven.
9	PvE, punt 19	Ons is niet geheel duidelijk wat bedoeld wordt met het uitvoeringsplan. Is dit ons afsprakenoverzicht (taken en frequentie) in combinatie met de zorgmap en zorgovereenkomst?	Zie het antwoord op vraag 7.
10	PvE, punt 39	Mogen wij ervan uitgaan dat onze huidige, in het lopende contract goedgekeurde VOG verklaring, als 'vergelijkbare verklaring' wordt beschouwd?	Daar mag u van uitgaan, als deze bij indiensttreding van de betreffende werknemer nooit ouder is dan 6 maanden.
11	PvE, punt 83 Ad KPI 1	Hoewel wij groot voorstander zijn van kwaliteitsmetingen is meting conform NEN 2075, zeker voor periodiek werk, binnen de huidige werkwijze in de HbH niet meetbaar conform de VSR methodiek. Zeker aangezien het een KPI met boeteclausule betreft zouden wij graag weten hoe u dit systeem dan denkt te gaan toepassen. Graag ontvangen wij een nadere toelichting hierover.	Wij zijn het niet eens met uw stellingname dat de objectieve schoonmaak kwaliteit niet meetbaar is conform de VSR-methodiek. Bij andere gemeenten wordt de objectieve schoonmaak kwaliteit van aanbieders reeds op deze wijze gemeten. Wij hebben deze KPI hierop gebaseerd.
12	PvE, punt 83, Verslaglegging	Begrijpen wij het goed dat er geen gezamenlijke overleggen meer gaan zijn (alle aanbieders en beide gemeenten)? Dit omdat de verslaglegging bij de opdrachtnemer worden gelegd. Gezien de wens naar partnership tussen gemeenten en aanbieders en landelijk spelende problematieken binnen de Wmo, zijn juist dit soort gezamenlijke overleggen van groot belang. Graag uw reactie.	De contractmanager voert samen met een vertegenwoordiger van beide gemeenten de periodieke gesprekken met de aanbieders. De verslaglegging hiervan dient door de aanbieders plaats te vinden. Los hiervan kunnen er gedurende de contractperiode, wanneer relevant (bijvoorbeeld in het kader van bepaalde thema's of actualiteiten binnen de Wmo of de gemeenten) gezamenlijke overleggen worden gepland (met alle aanbieders tezamen).

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
13	Bijlage 11, punt 1	De keuze om van een gemiddelde uit te gaan van wat aanbieders hebben opgegeven, doet geen recht aan de stelling dat de gemeenten juist waarde hechten aan behoud van ervaren medewerkers. Immers op basis van historie (overname Rivas/AV) en jaarlijkse stijging loontredes vanaf 2016, ligt het gemiddelde tarief hoger. Als dit de norm zou worden, dan moeten wij juist aansturen op vertrek van onze bestaande ervaren krachten. Zeker in huidige tijden van krapte lijkt ons dat ook voor gemeenten onwenselijk. Is er bij het bepalen van dit component gekeken naar een 'gewogen' gemiddelde van de aanbieders? En is er bij de berekening rekening gehouden met het feit dat de opgave van de uurtarieven door aanbieders de loontredes per 01-01-2022 zijn opgegeven? In de loop van 2022 stijgen alle medewerkers die in dienst blijven dus nog een trede (behalve uiteraard de medewerkers die inmiddels in de hoogste trede zitten). Dat nog los van eventuele algemene loonsverhogingen die in de loop van 2022 mogelijk nog worden doorgevoerd. Graag ontvangen wij een nadere toelichting hierover.	U heeft 2 vragen: 1. Is er bij het bepalen van deze component gekeken naar een 'gewogen' gemiddelde van de aanbieders? Antwoord: Wij hebben het tarief gebaseerd op de ontvangen informatie, waarbij expliciet was gevraagd rekening te houden met een start per 1-1-2022. 2. En is er bij de berekening rekening gehouden met het feit dat de opgave van de uurtarieven door aanbieders de loontredes per 01-01-2022 zijn opgegeven? Antwoord: Ja, daar is rekening mee gehouden zoals u in het eerste antwoord terug heeft kunnen lezen.
14	Bijlage 11, punt 1	Wanneer er niet gewerkt is met een gewogen gemiddeld van de zittende aanbieders, lijkt de uitkomst ons niet reeel. Immers als een van de zittende partijen niet in zou schrijven omdat deze loonschaal niet kostendekkend is voor het bestaande personeel, krijgen overnemende partijen te maken met de overnameverplichting/loonverplichting vanuit de Cao waarin duidelijk gesteld wordt dat de medewerkers met bestaande rechten/plichten moeten worden overgenomen. Wij verzoeken gemeenten dit argument mee te wegen en dit component hierop te herzien.	Zie het antwoord op de eerste vraag van vraag 13.
15	Bijlage 11, punt 3	De genoemde sociale lasten zijn niet aangepast op de nu al bekende wijzigingen voor 2022. Aangezien het gaat om een tarief voor 2022 verzoeken wij u deze conform aan te passen. Zijn gemeenten hiertoe bereid?	Nee, daar zijn wij niet toe bereid. Wij hebben ons gebaseerd op de aangeleverde rekentools.
16	Bijlage 11, punt 3.1	OP premie : wij vinden het bijzonder dat gemeenten voor vaststaande premies uitgaan van een gemiddelde van opgaven van aanbieders. De OP en AP premie worden vastgesteld door PFZW. Volgens mij hebben alle zorgaanbieders zich hieraan te houden. Vanaf 1 januari 2021 is de OP premie 25% en vanaf januari 2022 wordt dat met grote waarschijnlijkheid 25,8. In november komt hier een definitief besluit over. Gelieve deze percentages in de rekentool aan te passen of een toezegging te doen dat de sociale premies en pensioenpremies aan de realiteit zullen worden aangepast zodra deze bekend zijn. Dit betreffen vaste lasten waarop wij geen invloed hebben.	Nee, daar zijn wij niet toe bereid. Wij hebben ons gebaseerd op de aangeleverde rekentools.
17	Bijlage 11, punt 3.3	De stelling dat voor vaste krachten het lage WAB percentage geldt is helaas onjuist. De lage premie mag uitsluitend toegepast worden bij een vaste aanstelling met VASTE uren. Binnen de HbH wordt in het kader van de flexibiliteit en wisseling in wijkgericht cliëntaanbod en afname cliënten veelal gewerkt met min-max contracten. Deze contracten vallen expliciet niet onder de lage premie. Onze WAB premie ligt dus om wettelijke regelgeving beduidend hoger dan 3,75%. Onze organisatie zit op dit moment rond de 5,5% en wij kunnen dit aantonen vanuit onze loonadministratie. Is gemeente bereid om dit percentage te verhogen zodat wij onze flexibiliteit in inzet kunnen behouden? En willen gemeenten hiervoor extra onderbouwing ontvangen zoals hiervoor gemeld?	Het is onduidelijk wat u bedoelt met onjuist, wij hebben namelijk met de wens minimaal 80% vaste aanstelling en met maximaal 20% niet vaste aanstelling de volgende berekening toegepast: $(0,8 \times 2,7\%) + (0,2 \times 7,94\%) = 3,75\%$ U heeft twee vragen: 1. Is gemeente bereid om dit percentage te verhogen zodat wij onze flexibiliteit in inzet kunnen behouden? Antwoord: Nee, daar zijn de gemeenten niet tot toe bereid. Zoals onder 3.3. aangegeven willen de gemeenten de aanbieders stimuleren om langdurige arbeidsrelaties en bijbehorende zekerheid voor werknemers aan te gaan. Om dit te stimuleren past daar, naar mening van de gemeenten, de verhouding 80 : 20 bij. De werkwijze zoals uw organisatie die nu hanteert is dus niet representatief voor hoe de gemeenten het graag zouden zien voor de werknemers van de aanbieders. 2. En willen gemeenten hiervoor extra onderbouwing ontvangen zoals hiervoor gemeld? Antwoord: Nee, dat is niet nodig.
18	Bijlage 11, punt 3.3	Wanneer gemeenten vast zouden houden aan de onjuiste stelling voor de verdeling van de lage/hoge premie, zoals in de vorige vraag onderbouwd, realiseren gemeenten zich dan dat wij daardoor veel minder flexibel zijn en dat met de problematiek van de huidige krapte op de arbeidsmarkt de dienstverlening zal verslechteren? En dat 80% vaste contracten MET vaste uren in de HbH uiteindelijk gaat leiden tot meer inproductieve uren?	Dank u wel voor uw toelichting. Wij nemen ter kennisgeving aan dat dit voor uw organisatie geldt. Wij delen uw mening echter niet in deze en streven ook andere belangen na zoals u in het antwoord op vraag 17 heeft kunnen lezen.
19	Bijlage 11, punt 4.1	Ook hier is het werken met een gemiddelde (exclusief hoogste en laagste waarde) bijzonder en naar onze mening niet reeel. Realistischer (ook in het kader van mogelijke overname) is een gewogen gemiddelde van de aanbieders. Zijn gemeenten bereid hiervoor een gewogen gemiddelde te bepalen? En indien niet, dan graag een nadere onderbouwing van hoe deze berekening als realistisch beschouwd kan worden op basis van de huidige situatie.	Wij delen uw mening niet. U heeft twee vragen: 1. Zijn gemeenten bereid hiervoor een gewogen gemiddelde te bepalen? Wij zijn niet bereid de gehanteerde rekenmethode te wijzigen. 2. En indien niet, dan graag een nadere onderbouwing van hoe deze berekening als realistisch beschouwd kan worden op basis van de huidige situatie. Op basis van de input die is aangeleverd door de aanbieders en op basis van onze analyse zijn wij van mening dat wij realistische berekeningen hebben gehanteerd.
20	Bijlage 11, 4.5 Scholing	De conclusie is juist dat het hier gaat om 2% van de loonsom. Dus niet om daadwerkelijk 38 uur per fulltime medewerker. Dit is een Cao verplichting en gaat om kosten die de aanbieder hierin maakt. Naast daadwerkelijke plenaire scholing (training, medewerkersbijeenkomsten) zijn er ook individuele uren/kosten zoals inwerkdagen nieuwe medewerkers/invalkrachten en de kosten van ontwikkeling van e-learning materiaal en middelen. Wanneer gemeenten hier dusdanig vanaf wijken lijkt het alsof aanbieders de Cao verplichting niet hoeven na te leven en lijkt kwaliteit van medewerkers geen/weinig prioriteit te hebben. Dat spreekt de kernwaarden uit de aanbesteding tegen. Wij verzoeken u dit percentage aan te passen.	Het is ons onduidelijk welke kernwaarden u bedoelt uit de 'Open house procedure' ? Onze onderbouwing onder 4.5 van bijlage 11 is naar onze mening duidelijk. Zoals ook reeds in de onderbouwing aangegeven zien wij hier ook wisselende percentages bij de aanbieders. Het onderbouwde percentage wordt niet aangepast.
21	Bijlage 11, 4.7 Zakelijke reistijd	De stelling dat geen van de aanbieders hier reistijd heeft opgenomen is onjuist. Wij hebben hier wel degelijk reistijd opgenomen. In de reiskosten (punt 5) gaat het in de rekentool om de vergoeding van reiskosten (fiets/km vergoeding woon-werk en werk-werk). Bij zakelijke reistijd gaat het om vergoeding van de reistijd zoals verplicht vanuit de Cao VVT. In Gelieve deze verplichte kostenpost mee te nemen in de berekening.	Bij het lezen van uw vraag zijn wij tot de ontdekking gekomen dat wij dit component op basis van de ontvangen informatie per abuis niet expliciet hebben verwerkt in onze doorreken tabel. Er blijken bij nader inzien wel enkele aanbieders te zijn die dit hebben gevuld. Onze excuses voor de onjuiste informatie die wij hierover hebben opgenomen onder 4.7 van bijlage 11. Dit neemt verder niet weg dat wij in onze berekening naar onze mening wel juist hebben gehandeld, omdat wij de zakelijke reistijd in de componenten kosten woon-werkverkeer per gewerkt uur en de kosten werk-werkverkeer per gewerkt uur hebben verwerkt. Het leek ons en het lijkt ons bij de doorrekening (ook) logisch dat aanbieders deze 'zakelijke reistijd' op 0 uur laten staan, omdat die zakelijke reistijd naar onze mening moet worden meegenomen in de kosten woon-werkverkeer per gewerkt uur en de kosten werk-werkverkeer per gewerkt uur. Wij hebben de zakelijke reistijd bij onze berekening dus ondergebracht bij deze twee componenten in de rekentool. Wij laten deze kostenpost dus ongewijzigd op 0 uur staan.
22	Bijlage 11, 4.9	Ook hier is in het kader van de realiteit een gewogen gemiddelde berekening reeel ipv de gehanteerde rekenwijze. Wanneer gemeenten niet bereid zijn een gewogen gemiddelde te hanteren dan ontvangen wij graag een onderbouwing van de realiteit van de nu gehanteerde berekening.	Zie het antwoord op vraag 15.
23	Bijlage 11, 5 Reiskosten	Op basis van uw omschrijving lijkt het zo te zijn dat sommige aanbieders zowel reiskosten als de verplichte vergoeding reistijd onder deze post hebben opgegeven. Wellicht goed om daar nog eens naar te kijken?	Zo hebben wij dat inderdaad geïnterpreteerd en verwerkt. Zie ook het antwoord op vraag 21.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
24	Bijlage 11, 6 Overhead	Uw stelling dat de totale overhead vanuit de Benchmark Care (Berenschot) in totaal uitkomt op 17,3% is onjuist. De kosten voor vastgoed en overige personelekosten die Berenschot hanteert, dienen hier uiteraard aan toegevoegd te worden wanneer er een vergelijking wordt gemaakt. Uw uitgangspunt is dus niet correct. De Benchmark geldt inderdaad voor de gehele V&V sector en wij kunnen ons vinden in de stelling dat er minder vastgoed nodig is. Echter omdat het hier gaat om een procentuele opslag op een gemiddeld veel lager uurloon dan in de VVT (HbH schaal is de laagste loonschaal binnen de VVT), gaat de stelling dat er minder materiële en administratieve lasten zouden zijn helaas niet op. Immers zijn wij gehouden aan dezelfde administratieve/materiële verplichtingen en moeten wij de kosten vanuit een veel lagere loonsom opbrengen. Ook de stelling dat er minder management nodig zou zijn, is niet correct. De loontechnisch hoger gewaardeerde krachten in de zorg hebben een veel grote zelfsturend vermogen en behoeven veel minder aansturing en ondersteuning. Onze begeleiders (die ongeveer het dubbele verdienen t.o.v. huishoudelijke hulpen) onderhoudt zelf de cliëntcontacten, verzorgt de administratie en regelt de eigen planning en vervanging bij absentie. Voor onze HbH medewerkers wordt dit allemaal centraal ingericht, dus ten koste van de overhead. Wij verzoeken u uit te gaan van de juiste basiswaarden (Berenschot) en onze bovenstaande argumenten mee te nemen bij de herberekening.	Deze component wordt niet herberekend. Wij leggen enkel uit hoe wij tot het te hanteren percentage zijn gekomen en hebben hierbij uw input en van de andere aanbieders als volgt verwerkt: Wij zijn uitgegaan van het gemiddelde opgeven percentage van de aanbieders waarbij de hoogste en de laagste niet zijn meegerekend.
25	Bijlage 11, 9 Risico Innovatie en Marge	Ook hier is een gewogen gemiddelde wenselijk. Wanneer de gemeenten hier willen blijven werken met deze berekening ontvangen wij graag een onderbouwing hoe een dergelijke berekening aansluit bij de huidige marktsituatie in de regio.	Zie het antwoord op vraag 15.
26	Bijlage 11, Benchmark	Wij waarderen het dat gemeenten de uurtarieven aan 15 gemeenten hebben getoetst. Echter kunnen uurtarieven uitsluitend correct met elkaar vergeleken worden als de voorwaarden gelijk zijn. Als landelijke aanbieder zien wij grote verschillen tussen verschillende gemeenten bijvoorbeeld omdat gemeenten pas recent AMvB-plichtig zijn geworden. Specifiek voor Gorinchem/Molenlanden spelen wat ons betreft zeker de Rivas/AV 'perikelen' uit het verleden nog steeds een rol. Wij hopen dat gemeenten dat stuk historie niet vergeten mee te nemen in de besluitvorming.	Dank u wel, wij nemen dit voor kennisgeving aan.
27	Aanmeldingsdocument 2.3	Uit de stukken wordt ons niet duidelijk waarom de gemeenten kiezen voor de overgang van resultaatgericht werken en financieren naar de p7q constructie. Kunt u uw keuze toelichten?	Daar liggen de uitspraken van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) uit 2018 aan ten grondslag. Daaruit bleek dat resultaatfinanciering (RF) juridisch niet langer houdbaar was. Gemeenten moeten indicaties HO in tijd uitdrukken en de indicaties moeten gebaseerd zijn op een objectief en onafhankelijk normenkader. Op beide onderdelen voldoet de huidige werkwijze RF niet binnen de gemeenten.
28	Aanmeldingsdocument 2.8	Hier wordt aangegeven dat de tarieven jaarlijks worden aangepast. In art 6.4 van de conceptovereenkomst staat echter dat aanpassing 3 maanden voor 1 januari door de opdrachtnemer moet worden kenbaar gemaakt. Wat is juist: is er sprake van een automatische indexering of alleen wanneer die tijdig is aangevraagd?	In artikel 6.3 en 6.4 staat exact hoe de indexering kan plaatsvinden. Er is geen sprake van automatische indexering. De eerste verantwoordelijkheid hiervoor ligt primair bij de opdrachtnemer, niet anders dan beschreven in deze artikelen.
29	Programma van eisen; eis 13	Hoe ziet het toekenningsbesluit (diensverleningsopdracht) voor de aanbieder eruit? Ontvangen wij een indicatie in uren per week, maand, jaar of voor de gehele indicatieduur? En wat ontvangt de cliënt?	U ontvangt (een) iWmo-bericht(en) in minuten per week.
30	Programma van eisen; eis 19	Wat verwacht u van een aanbieder in het uitvoeringsplan wanneer u stelt: 'in het uitvoeringsplan wordt de zelfredzaamheid van de cliënt gestimuleerd en een beroep gedaan op de eigen kracht...enz.?'	Zie het antwoord op vraag 7.
31	Programma van eisen; eis 20	Kunt u nader toelichten welke (detail)informatie door u als opdrachtgever wordt aangeleverd in het huishoudelijk ondersteuningsplan en welke (detail)informatie u verwacht in het uitvoeringsplan?	Zie het meegestuurde HOP n.a.v. vraag 7.
32	Programma van eisen; eis 22	Starten van de dienstverlening binnen 5 werkdagen na het intakegesprek is erg krap. Uiteraard willen we hiernaar streven maar we zijn ook sterk afhankelijk van de wensen en eisen van de cliënt. Daarnaast hebben we momenteel te maken met een enorme krapte op de arbeidsmarkt. Wij verzoeken u daarom deze termijn te verlengen naar minimaal 10 werkdagen.	Dat is niet akkoord. Als opdrachtnemer niet kan leveren heeft hij/ zij dat immers conform eis 25 voorafgaand aan de intake reeds gemeld aan opdrachtgever, zodat opdrachtgever tijdig een andere passende oplossing kan vinden voor de betreffende cliënt.
33	Programma van eisen; eis 30	Uit ervaring weten wij dat cliënten om ieder kleinigheidje willen wisselen van aanbieder. Wij stellen daarom voor om het wisselen te beperken tot max. 1 à 2 keer per jaar. Kunt u daarmee instemmen?	Dat is niet akkoord, wij herkennen ons niet in dit beeld.
34	Programma van eisen; eis 60	U geeft aan: "van toepassing zijnde CAO's of gelijkwaardig". Voor Wmo huishoudelijke ondersteuning is slechts één CAO van toepassing en dat is de CAO VVT. Wij verzoeken u deze CAO expliciet te noemen bij eis 60.	Dat is niet akkoord. Eis 60 blijft ongewijzigd.
35	Programma van eisen; eis 83	U geeft aan dat het een ontwikkelmodel is. In hoeverre staan de hier genoemde KPI's vast of worden deze na gunning nog besproken met de gecontracteerde aanbieders?	De KPI's staan gedurende de eerste periode van het contract (eerste 1 à 2 jaar) vast en zullen na gunning niet worden gewijzigd. Hierna worden de KPI's geëvalueerd en zo nodig in overleg met opdrachtnemers aangepast.
36	Programma van eisen; eis 83	KPI 1: het is niet gebruikelijk dat aanbieders deze meting uitvoeren, maar de opdrachtgever. Voor een aanbieder met veel cliënten kan 10% aardig in de kosten lopen. Wie betaalt dit en hoe is hiermee rekening gehouden bij de tariefsbepaling?	De kosten voor deze meting zijn voor rekening van de opdrachtnemer. In de bepaling van het tarief is rekening gehouden met de kwaliteitseisen die worden gesteld aan opdrachtnemer, waaronder de KPI's.
37	Programma van eisen; eis 83	KPI 2: wij onderzoeken de cliënttevredenheid doorlopend gedurende het hele jaar middels pulse onderzoeken. Dit doen we echter niet telefonisch. In hoeverre is dat een harde eis?	Het is een harde eis dat de metingen telefonisch worden afgenomen. Daarnaast kunnen overige metingen die opdrachtnemers rond cliënttevredenheid uitvoeren facultatief als ondersteunend materiaal worden aangeleverd?
38	Programma van eisen; eis 83	De eisen t.a.v. de managementrapportages en periodieke overleggen per kwartaal dragen o.i. niet bij aan administratieve lastenverlichting, integendeel ze werken lasten- en daarmee ook kostenverhogend. Hoe heeft u hiermee rekening gehouden bij de tariefberekening en bent u bereid deze eis bij te stellen naar 2x per jaar?	In de bepaling van het tarief is rekening gehouden met de kwaliteitseisen die worden gesteld aan opdrachtgever, waaronder de KPI's. Gedurende de eerste contractperiode (na 1 à 2 jaar) zullen de KPI's worden geëvalueerd en zo nodig in overleg met opdrachtnemers aangepast. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen in overleg en met wederzijds goedvinden aanpassingen worden doorgevoerd in de overlegstructuur en de opzet en inhoud van de rapportage. Deze eventuele aanpassingen worden besproken en vastgesteld in de accountgesprekken.
39	Programma van eisen; eis 83	Wat voegt een managementrapportage toe als je ook periodiek overleg met elkaar hebt?	De managementrapportage is dé basis van het overleg dat opdrachtgever met opdrachtnemer voert over de performance waarop de rapportage betrekking heeft. Het is daarmee een essentieel onderdeel van het periodieke overleg met elkaar.
40	Programma van eisen; eis 83	Het is hoogst ongebruikelijk dat aanbieders moeten zorgdragen voor de verslaglegging van alle overleggen. Gebruikelijk is dat de gemeentelijk contractmanager hiervoor zorgdraagt. Waarom stelt u deze eis en hoe heeft u deze administratieve lasten doorberekend in het tarief?	Het is zeker niet ongebruikelijk dat aanbieders voor de verslaglegging van onderlinge overleggen zorgdragen. In de bepaling van het tarief is rekening gehouden met de eisen die worden gesteld aan opdrachtnemer.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
41	Bijlage 11	Wij waarderen uw openheid en transparantie inzake de tariefopbouw. Tegelijkertijd hebben wij hierover nog wel een aantal vragen en opmerkingen. U vindt ze hieronder: 1. Inzetmix: een gezonde organisatie is een organisatie die haar medewerkers waardeert, bindt en boeit, waardoor medewerkers er graag (blijven) werken. Kortom een organisatie met een laag personeelsverloop. Zeker met de huidige krapte op de arbeidsmarkt is dit een belangrijk doel voor onze organisatie. Dit betekent automatisch dat een groot deel van onze medewerkers in uw gemeenten inmiddels is ingedeeld in de hoogste HV schalen waardoor uw uitgangspunt van 100% inzet in schaal HV3 niet afdoende is. Bent u bereid dit uitgangspunt in heroverweging te nemen? Graag uw gemotiveerde reactie.	Dank u wel dat u de openheid en transparantie inzake de tariefopbouw waardeert. Zie eerst de antwoorden op vraag 13 en 14. U geeft een hele redelijke verklaring waarom uw organisatie in de mix heeft te maken met medewerkers die in hogere periodieken zitten. Maar zo zijn er ook aanbieders die meer werknemers in lagere periodieken hebben. Daarnaast is het niet ondenkbaar dat gedurende de overeenkomststijd er ook weer nieuwe aanwas komt. U zult begrijpen dat we bij het tot stand brengen van de twee tarieven naast uw organisatie dus ook rekening hebben gehouden met andere organisaties en intreden en uittreden van personeel gedurende de looptijd van de overeenkomst. Wij zijn van mening dat een periodiek boven het midden met bijpassende starttarieven dan ook erg redelijk is in de markt, te meer ook omdat de OVA-index daarna ook rekening houdt met loonstijging. Dit uitgangspunt wordt niet in heroverweging genomen.
42	Bijlage 11	3.3 Sociale lasten: u rekent met een pensioenpremie van 24,60% terwijl deze in 2021 al 25% is en in 2022 stijgt naar 25,8%. Wij verzoeken u een herberekening te maken en daarbij uit te gaan van het meest actuele premiepercentage voor 2022.	Wij gaan ervan uit dat uw vraag over 3.1 gaat. Zie daarvoor het antwoord op vraag 16.
43	Bijlage 11	4.3 U geeft aan deze post op 0 gezet te hebben omdat geen van de aanbieders aanvullend verlof heeft meegenomen in de rekentool. Wij bestrijden dit omdat wij dat zeker wel gedaan hebben. Waarom wordt geen rekening gehouden met de CAO-artikelen 6.2 en 6.3 waarmee aanvullende verlofuren geregeld zijn voor medewerkers die per 31 december 2011 50 jaar of ouder waren?	Bij het lezen van uw vraag zijn wij tot de ontdekking gekomen dat wij ook dit component op basis van de ontvangen informatie per abuis niet expliciet hebben verwerkt in onze doorrekentabel. Er blijken nu bij nader inzien inderdaad wel enkele aanbieders te zijn die dit hebben gevuld, al is dit minimaal. Onze excuses voor de onjuiste informatie die wij hierover opgenomen onder 4.3 van bijlage 11. Op basis van u vraag hebben we daarom alnog gerekend met de gemiddelden van de aangeleverde inkooptools door de aanbieders, waarbij de hoogste en de laagste waarde buiten beschouwing zijn gelaten. Deze komt na deze berekening alsnog op '0' uit. Wij passen deze post daarom als nog niet aan.
44	Bijlage 11	4.7 U geeft aan deze post op 0 gezet te hebben omdat geen van de aanbieders zakelijke reistijd heeft meegenomen in de rekentool. Wij bestrijden dit omdat wij dat zeker wel gedaan hebben. Uitbetaling van zakelijke reistijd is een CAO-verplichting en het kan in onze ogen niet zo zijn dat aanbieders die de CAO toepassen, dit niet betalen. Wij verzoeken u deze post alsnog mee te nemen in uw kostprijsberekening.	Zie het antwoord op vraag 21
45	Bijlage 11	4.7 Wij missen een bedrag voor zakelijke reistijd (van cliënt naar cliënt). Per medewerker registreren wij de werkelijke reistijd. In onze berekeningen gaan we uit van een gewogen gemiddelde percentage van 2% (38 uur) op basis van onze referentie- en ervaringscijfers. Uitbetaling van zakelijke reistijd is een verplichting binnen de CAO VVT en wij zijn daarom van mening dat deze post meegenomen dient te worden in de kostprijsberekening. Graag uw onderbouwde reactie.	Zie het antwoord op vraag 21.
46	Bijlage 11	5 Naar onze mening haalt u hier 2 componenten door elkaar: reistijd en reiskosten. De vergoeding die u noemt heeft betrekking op de reiskosten: zowel woon-werk als werk-werk verkeer. De reistijd wordt meegerekend bij de niet-productieve uren (zakelijke reistijd). Wij verzoeken u alsnog een percentage voor zakelijke reistijd op te nemen in uw berekening.	Zie het antwoord op vraag 21.
47	Bijlage 11	Wij verzoeken u een mogelijkheid tot indexering conform CAO VVT op te nemen en wijzen u erop dat een tussentijdse tariefverhoging in het kader van de AMvB bij een loonwijziging binnen de CAO VVT onvermijdelijk is. Daarnaast hebben aanbieders (zoals u ook zelf stelt) de cao-verplichting om jaarlijks hun medewerkers met een periodiek te verhogen. De door u voorgestelde indexeringswijze (OVA) is hiervoor niet toereikend. Graag uw reactie.	Dat is niet akkoord. U acht de voorgestelde indexeringswijze (OVA) als niet toereikend. Wij zijn echter van mening dat de OVA-index op passende wijze wel toereikend is en onze onderbouwing daarin voorziet. Zie ook het antwoord op vraag 6.
48	Bijlage 11	Uw uitvraag en de aangeleverde gegevens hebben plaatsgevonden in 2021. In hoeverre heeft u de OVA-indexering voor 2022 toegepast op uw tariefstelling? Wij lezen hierover niets terug in de door u aangeleverde documentatie.	Bij het verzoek tot het aanleveren van de rekentool is expliciet gevraagd rekening te houden met een start per 1-1-2022.
49	Bijlage 11	Ook hier geeft u aan dat geen van de aanbieders op deze post iets heeft ingevuld. Tijdens de uitvraag was nog niet bekend welke (administratieve) eisen gesteld zouden worden. Het programma van eisen bevat echter een behoorlijk aantal kostenverhogende administratieve eisen. Wij verzoeken u daarom het hier opgenomen percentage te verhogen of uw eisen naar beneden toe bij te stellen. Graag uw onderbouwde reactie	Het percentage wordt niet verhoogd.
50	Bijlage 11	Uurtarief: Op basis van bovenstaande opmerkingen en de ontwikkelingen waarmee we als zorgaanbieders afgelopen jaren te maken hebben gehad (en nog hebben en krijgen) is een verlaging van het tarief ten opzichte van de huidige tarieven niet reëel. Wij verzoeken u dringend op basis van de door ons geschetste opmerkingen een herberekening te maken.	Dat is niet akkoord. Wij zijn van mening dat wij een reëel tarief hebben vastgesteld, wat past binnen de kaders van de AMvB. In individuele gevallen kan dat voor aanbieders leiden tot een lager tarief.
51	Bijlage 11	Uurtarief: hoe heeft u bij de bepaling van het tarief 2022 rekening gehouden met nieuwe CAO afspraken? In 2022 gaat een nieuwe CAO in welke naar verwachting weer een loonstijging met zich meebrengt.	Wij gaan niet speculeren wat de CAO in 2022 gaat worden. Wij gaan ervan uit dat de OVA index hierin zal voorzien.
52	Bijlage 16	Artikel 2.4 wanneer is de indexering en daarmee de tarieven voor 2022 van deze overeenkomst bekend?	Bijlage 16 is ter informatie meegestuurd met deze Open House procedure maar betreft een addendum van de huidige overeenkomst RF. De indexering (voor deze huidige overeenkomsten) worden onveranderd voortgezet/toegepast zoals in de overeenkomst met de huidige aanbieder is overeengekomen.

Bijlagen: 2