

Nota van Inlichtingen, versie 3



“Dienstverlening voor huishoudelijke ondersteuning” (maatwerkvoorziening schoonmaakondersteuning en maatwerkvoorziening ondersteuning regie/zorg)

De inhoud van deze Nota van Inlichtingen maakt deel uit van de aanbestedingsdocumenten. Daarmee maakt deze Nota van Inlichtingen ook deel uit van het overeen te komen contract.

Deze Nota van Inlichtingen is samengesteld uit de schriftelijke vragen die wij via TenderNed hebben ontvangen. De vragen zijn letterlijk (voor zover mogelijk) en geanonimiseerd overgenomen. De gemeente Noordoostpolder heeft de geanonimiseerde vragen en de antwoorden in deze Nota verwerkt. De vragen en antwoorden in het cursief zijn de eerder gestelde vragen uit de Nota van Inlichtingen versie 1 en versie 2.

De termijn van vragen stellen is voorbij, er kunnen geen nieuwe vragen meer worden gesteld. De gemeente zal de gestelde vragen, die na het uitkomen van deze Nota binnenkomen, beoordelen op belang en inhoud. Indien mogelijk en noodzakelijk zal de gemeente de vragen alsnog beantwoorden zonder afbreuk te doen aan de planning.

Deze geanonimiseerde Nota van Inlichtingen versie 3 is d.d. uiterlijk 18 juli 2024 gepubliceerd op TenderNed.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1.	<i>Beschrijving&PvE - punt 55, blz. 16 "logboek"</i>	<i>Wij verzoeken u het onderdeel "logboek" uit uw eisen te verwijderen, gezien de innovaties op digitaal gebied.</i>	<i>De functie van het onderdeel 'logboek' blijft in stand. De vorm hiervan is vrij, dit kan zowel fysiek als digitaal zijn. Afgestemd op de mogelijkheden van de inwoner.</i>
2.	<i>Beschrijving&PvE - punt 48, blz. 15 "eis inhoud ondersteuningsplan"</i>	<i>Wij verzoeken u de eis: "het moment (tijdstip en dag) waarop ondersteuning geleverd wordt" uit het ondersteuningsplan te verwijderen. Dit voorkomt onnodige administratieve belasting bij vervanging i.v.m. verlof, ziekte of verschuiving van dienstverlening.</i>	<i>De eis blijft behouden. We voegen aan de eis toe: de mogelijkheid om in geval van verlof en ziekte af te wijken van de vastgelegde afspraken. "Bijlage 5 – Beschrijving & PvE Huishoudelijke ondersteuning vDef1" is conform aangepast.</i>
3.	<i>Beschrijving&PvE, punt 45, pag. 15 "werktijden"</i>	<i>Wij verzoeken u aan te sluiten bij de werktijden conform CAO VVT, zodat het ook mogelijk is om van maandag tm vrijdag 's avonds tot 20.00 uur te werken en om de zaterdagochtenden te werken. Gezien de dubbele vergrijzing die eraan komt, zien</i>	<i>Conform eis 45 is dit mogelijk in afstemming met de inwoner.</i>



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		<i>wij het als een meerwaarde om deze tijden optimaal te benutten.</i>	
4.	<i>Bijlage 5 - Eis 76</i>	<i>De gevraagde levertijd zou bekend moeten zijn bij de gemeente. Dit is namelijk informatie die verstrekt wordt via het berichtenverkeer. Waarom vraagt u deze data dan toch op in een rapportage van aanbieders? In het kader van het terugdringen van administratieve lasten verzoeken wij u deze eis te laten vallen.</i>	Wij nemen uw verzoek over en laten deze eis vervallen. <i>“Bijlage 5 – Beschrijving & PvE Huishoudelijke ondersteuning vDef1” is conform aangepast.</i>
5.	<i>Bijlage 5 - Eis 45</i>	<i>Waarom doordeweeks niet tot 1900u en zaterdag tot 1200u? Geen ORT. Meer sollicitanten.</i>	Wij verwijzen u naar het antwoord op vraag 3.
6.	<i>Bijlage 5 - Eis 42</i>	<i>Waarom geen uniforme werkwijze voor alle gemeenten?</i>	<i>Er is op dit punt (wijze van melden bij de gemeente) sprake van verschillende werkprocessen en uitgangspunten bij de verschillende gemeenten. Tijdens de implementatiefase worden beoogde Opdrachtnemers hierin meegenomen.</i>
7.	<i>Bijlage 5 - Eis 9</i>	<i>Waarom geen uniforme werkwijze voor alle gemeenten?</i>	Wij verwijzen u naar het antwoord op vraag 6.
8.	<i>Bijlage 5 - Eis 20</i>	<i>Hoe om te gaan bij beëindiging bij cliënten waar een onveilige werksituatie is ontstaan?</i>	Aan eis 20 wordt de volgende zin toegevoegd: <i>‘De ondersteuning kan beëindigd worden wanneer er sprake is van een onveilige werksituatie. Hiervoor moet er een akkoord zijn van de klantmanager/consulent.’</i> <i>“Bijlage 5 – Beschrijving & PvE Huishoudelijke ondersteuning vDef1” is conform aangepast.</i>
9.	<i>Bijlage 5 - Eis 49</i>	<i>U eist ondertekening van het ondersteuningsplan. Wat is de meerwaarde daarvan? Gezien de gemeente al de indicatie en het aantal uren heeft vastgesteld en dit een behoorlijke administratieve last is voor aanbieders. Cliënten zijn immers niet altijd bereid ter plekke te tekenen. In het kader van administratieve lasten beperking ontvangen de cliënten alle voorwaarden met een begeleidende</i>	De eis wordt als volgt aangepast: <i>‘Het ondersteuningsplan wordt minimaal jaarlijks, of zodra daar aanleiding toe is, gezamenlijk door de aanbieder en inwoner geëvalueerd en zo nodig aangepast. De inwoner kan een verzoek tot evaluatie bij</i>

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		<i>brief. Hierin is vermeld dat zij contact kunnen opnemen als zij niet akkoord gaan. Daarnaast wordt de ondersteuning mondeling afgestemd en overeengekomen. Wij verzoeken u deze eis te laten vallen.</i>	aanbieder indienen. Aanbieder dient dit verzoek in te willigen. Na akkoord van de inwoner worden eventuele wijzigingen in de afspraken vastgelegd in het afsprakenoverzicht en aan de inwoner overhandigd en aan de informatiemap toegevoegd.' <i>"Bijlage 5 – Beschrijving & PvE Huishoudelijke ondersteuning vDef1" is conform aangepast.</i>
10.	Beschrijvend document - 1.8.3	<i>U geeft een indicatie op minuten per week obv 'een objectieve maatstaf'. Welke informatie wordt gedeeld met de aanbieders? Is dat op niveau van uit te voeren taken; beperkingen etc? Als dit op taakniveau is, wat is dan nog de toegevoegde waarde van een ondersteuningsplan door aanbieder zoals gesteld in eis 48 van bijlage 5? Doen we dan niet dezelfde dingen?</i>	Het ondersteuningsplan is breder, het geeft de inwoners informatie over de afgesproken zorg (tussen de aanbieder/ inwoner).
11.	Bijlage 7 - 3.2	<i>Het tarief is berekend op de gemiddelde loonkosten over geheel 2024. Indexering voor 2025 dient o.i. plaats te vinden over een tarief zoals dat zou gelden met de loonkosten per 1-10-24 en niet over het gemiddelde loon in 2024. Los van eventuele cao loonstijgingen, zijn dat immers de loonkosten waar aanbieders vanaf 1 oktober 2024 te maken hebben. Die zijn nu maar voor 3 maanden opgenomen in de tariefberekening. Kunt u deze werkwijze bevestigen en zo niet, wat is daarvoor uw motivatie?</i>	Met de werkwijze van indexering beschreven in hoofdstuk 3.2 van bijlage 7 wordt voorkomen dat er blijvende achterstand is ten opzichte van de werkelijke ontwikkeling van de loonkosten.
12.	Bijlage 3 - Algemeen	<i>Bent u zich ervan bewust dat medio 2024 de Contractstandaarden Wmo worden ingevoerd en u als gemeente verplicht bent deze te hanteren? Mede gezien de (mogelijk) lange looptijd van het contract willen wij u daarom de suggestie meegeven in de raamovereenkomst een herzieningsclausule op te nemen die het mogelijk</i>	De contractstandaarden zijn nog niet vastgesteld en daarmee de verplichting ook niet. Uw suggestie kan onderdeel van gesprek worden en valt binnen de reikwijdte van hoofdstuk 1.6 'Herzieningsclausule en ruimte voor pilots' zoals opgenomen in het beschrijvend document.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		<i>maakt over te gaan naar de contractstandaarden Wmo zodra deze zijn vastgesteld. Wij vernemen graag uw reactie op onze suggestie.</i>	
13.	<i>Bijlage 5 - Eis 58</i>	<i>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?</i>	<i>De VOG verplichting laten wij niet vervallen, wel versoepelen wij de eis als volgt: 'Alle personeel en stagiaires met inwoner gebonden functies beschikt over een 'Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)' als bedoeld in artikel 28 van de Wet Justitiële en strafvorderlijke gegevens. Aanbieder controleert of de personeelsleden over de bedoelde VOG beschikt. Aanbieder blijft in alle gevallen aansprakelijk voor het handelen en de betrouwbaarheid van de door haar ingezette personeelsleden en ziet hier actief op toe.'</i> <i>"Bijlage 5 – Beschrijving & PvE Huishoudelijke ondersteuning vDef1" is conform aangepast.</i>
14.	<i>Bijlage 5 - Algemeen</i>	<i>U hanteert een uitgebreid programma van eisen waarvan een aantal extra administratieve lasten voor de aanbieders met zich meebrengt. Tegelijkertijd zien wij in het kostprijsonderzoek geen post opgenomen voor opslag kosten gemeentelijke eisen. Op welke wijze is in het tarief rekening gehouden met deze eisen?</i>	<i>Hier is voldoende rekening mee gehouden in het kostprijsonderzoek.</i>
15.	<i>Beschrijvend document - 3.5.1</i>	<i>Een SROI verplichting van 5% is niet meer van deze tijd. I.v.m. de krapte op de arbeidsmarkt zien we landelijk de trend waarbij er steeds minder mensen zijn die in de SROI doelgroepen vallen en ook bij ons aan het werk zouden kunnen. De aanwas van deze kandidaten is enorm teruggelopen de afgelopen jaren. Wij verzoeken u deze eis te laten vervallen en maatwerkafspraken hierover te maken. Wij zien graag uw gemotiveerde reactie.</i>	<i>Deze eis blijft behouden. Het betreft hier een uitvoeringsbepaling. De gegunde partijen gaan samen met het Werkgeversservicepunt na welke mogelijkheden er zijn om SROI in te vullen. Dat komt overeen met uw verzoek om daarover maatwerkafspraken te maken met het Werkgeversservicepunt.</i>
16.	<i>Bijlage 5 - Eis 49</i>	<i>Wat is het doel van een jaarlijkse evaluatie van het ondersteuningsplan hulp bij het huishouden? Wat</i>	<i>Deze eis blijft behouden. Het gaat er om dat er minimaal eenmaal per jaar een evaluatie over</i>

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		<i>beoogt u daarmee te bereiken? We bieden immers maatwerk en kijken continu of de geïndiceerde zorg nog passend is voor de cliënt en passen deze (indien nodig in overleg met de gemeente) aan. In het kader van het terugbrengen van administratieve lasten verzoeken wij u deze eis te laten vervallen. Wij ontvangen graag uw gemotiveerde reactie.</i>	<i>het ondersteuningsplan tussen aanbieder en inwoner plaatsvindt en gewijzigde afspraken aan de informatiemap worden toegevoegd. Als uw organisatie reeds op een regelmatige basis evalueert en de afspraken aan de informatiemap toevoegt, dan voldoet u aan deze eis.</i>
17.	<i>Bijlage 5 - Eis 46</i>	<i>Voortkomend uit het programma 'ontregel de zorg' is aanbieder gestopt met het werken met een schriftelijke zorgovereenkomst. We hebben voorafgaand aan dit besluit een zorgvuldige analyse uitgevoerd en uitvoerig juridisch onderzoek gedaan. Dit in samenwerking met onze brancheorganisatie ActiZ en het Ketenbureau iSociaal Domein. Conclusie is dat de schriftelijke zorgovereenkomst niet meer van toepassing is. Het betekent niet dat er geen overeenkomst is tussen cliënt en aanbieder. Er ontstaat automatisch een overeenkomst bij het eerste zorgmoment, waarop de afspraken uit de algemene voorwaarden gelden. Cliënten worden hierover geïnformeerd middels een welkomstbrief met daarin de uitleg over de algemene voorwaarden en dat er een overeenkomst wordt aangegaan bij start zorg. Wij verwachten hiermee een urenbesparing te realiseren van ruim 3500 uur per jaar! Wij verzoeken u daarom deze eis te schrappen en ontvangen graag uw gemotiveerde reactie.</i>	<i>Wanneer uw oplossing gelijkwaardig is aan het sluiten van een overeenkomst dan is dit akkoord.</i>
18.	<i>Bijlage 5 - Eis 54 en 55</i>	<i>U vraagt om een logboek waarin medewerker na ieder zorgmoment de gewerkte uren, de verrichte werkzaamheden en evt bijzonderheden registreert. Dit is extra administratieve balast die ten koste gaat van de daadwerkelijke ondersteuning. Binnen onze organisatie hebben we daarom de verantwoording van geleverde zorg</i>	<i>Zie het antwoord op vraag 1.</i>

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		gedigitaliseerd. Hiermee verbeteren we de kwaliteit van onze administratie, waardoor verloning en facturatie betrouwbaarder worden. Daarnaast wordt de geleverde zorg hiermee op een efficiëntere manier verantwoord voor de accountant, wat de jaarlijkse controle vergemakkelijkt. Wij verzoeken u deze eis te schrappen en ontvangen graag uw gemotiveerde reactie.	
19.	Bijlage 5 - Eis 37	Het wekelijks op de hoogte houden van cliënten over de verwachte wachttijd is onuitvoerbaar. Het is tijdrovend en het gaat ten koste van werkzaamheden die er juist voor moeten zorgen dat de wachtlijsten kort zijn en blijven. Tijd is geld en wij zien ook geen aparte post opgenomen in de notitie tariefopbouw voor kosten gemeentelijke eisen. Een alternatief is dat aanbieders aan de voorkant de verwachte levertijd melden. Ook het werken met gezamenlijk wachtlijstbeheer (aanbieders en gemeenten) geeft zicht op de wachttijden bij aanbieders en kan gebruikt worden om cliënten een alternatief te bieden. Wij verzoeken u daarom dringend deze eis te laten vervallen en na gunning met de gecontracteerde aanbieders nadere afspraken te maken over een goed werkend wachtlijstbeheer systeem. Wij vernemen graag uw gemotiveerde reactie op ons voorstel.	Eis 37 wordt als volgt aangepast: 'Wanneer een inwoner op de wachtlijst staat houdt de aanbieder de inwoner actief op de hoogte van de verwachte wachttijd.' Uw voorstel om na gunning met de gecontracteerde aanbieders nadere afspraken te maken over een goed werkend wachtlijstbeheer systeem nemen wij over. "Bijlage 5 – Beschrijving & PvE Huishoudelijke ondersteuning vDef1" is conform aangepast.
20.	Bijlage 5 - Eis 35 en 36	Binnen 5 werkdagen na ontvangst van het 301 bericht nemen wij contact op voor het plannen van een intakegesprek. Dat vindt daarna plaats en pas daarna kunnen wij het eerste zorgmoment inplannen, afhankelijk van de gematchte medewerker. Starten binnen 10 werkdagen na ontvangst van de 301 is in deze werkwijze meestal niet haalbaar. Kunt u de termijn oprekken naar 15 werkdagen na ontvangst 301?	Eis 36 wordt als volgt aangepast: 'Aanbieder start binnen 15 werkdagen na ontvangst van het 301 bericht (toewijzingsbericht) met de ondersteuning. Van deze termijn kan alleen worden afgeweken wanneer de inwoner zelf aangeeft langer te willen wachten.'

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			<i>"Bijlage 5 – Beschrijving & PvE Huishoudelijke ondersteuning vDef1" is conform aangepast.</i>
21.	<i>Bijlage 5 - Eis 56</i>	<i>Wij verzoeken u deze eis aan te passen naar 'cao VVT' aangezien dit de enige cao is die voor medewerkers Huishoudelijke Ondersteuning van toepassing is.</i>	<i>Deze eis blijft behouden.</i>
22.	<i>Bijlage 3 - 3.1</i>	<i>Kunt u bevestigen dat Wmo dienstverlening vrijgesteld is van BTW?</i>	<i>Dat bevestigen wij.</i>
23.	<i>Bijlage 1 - 4.3</i>	<i>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</i>	<i>Wij nemen uw voorstel over.</i> <i>"Bijlage 3 – Concept Raamovereenkomst, v2" is conform aangepast en opgenomen als artikel 6 "Overdracht rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst"</i>

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		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.	
24.	Beschrijvend document - 2.6	Hier is vermeld dat de 2e Nvl gepubliceerd wordt op 8 juli en in bovenstaande planning wordt 11 juli genoemd. Wat is de juiste datum?	De juiste datum is 11 juli 2024 zoals in de planning is opgenomen.
25.	Beschrijvend document - 1.8.3 Bekostigingsvorm	Welke objectieve maatstaf wordt hier bedoeld? Is dat het HHM normenkader?	In Steenwijkerland is dit voor dit moment nog niet de norm en wordt de normeringsmethodiek heroverwogen. Voor Urk en Noordoostpolder: HHM 2019 is het normenkader.
26.	Bijlage 5 - Eis 84	Afzonderlijke gemeenten ontvangen van aanbieder een controleverklaring bij iedere afzonderlijke productieverantwoording. Idem aan de opmerking bij pagina 22, zal er geen controleverklaring/productieverantwoording op totaalniveau worden verstrekt. Dit is afgestemd met onze externe accountant. Verzoek om passage als zodanig aan te passen, zodat blijkt dat ook op deze manier kan worden voldaan aan de gestelde eis bij item 84.	De eis wordt behouden. Bij de accountantsverklaring zal, ter mogelijkheid om te kunnen waarnemen dat deelverklaringen overeenkomen met de totaalstaat, zowel de deelproductieverklaring als de totaalproductieverklaringen moet worden overlegd. In eis 84 is 1 juni aangepast naar 1 april zodat deze in lijn is met het landelijke accountantsprotocol.
27.	Bijlage 5 - Eis 84	Aanbieder zal, in lijn met eerdere jaren, geen productieverantwoording op totaalniveau verstrekken en dit is de toelichting door onze accountant hierop: "Wij hebben in overleg met aanbieder er voor gekozen om op het kleinst mogelijke niveau zekerheid te verstrekken, namelijk per individuele gemeente. Dit geeft iedere gemeente voor de eigen jaarrekening maximale zekerheid. Een controleverklaring op regio of totaalniveau geeft geen/slechts beperkte zekerheid	De eis wordt behouden. Door de accountant van de gemeenten dient te worden vastgesteld dat de opgenomen productieverklaring van 1 maart overeenkomt met de uiteindelijke accountantsverklaring. Het opnemen van deelproductieverklaringen en totaalproductieverklaringen lijkt daarmee niet te stuiten op onnodige inspanning of overbodige verslaglegging

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		voor een individuele gemeente. Immers, er wordt dan met een controletolerantie voor het totaal gecontroleerd, waardoor kleinere gemeenten mogelijk als niet materieel worden beschouwd en buiten de werkzaamheden van de accountant vallen." Verzoek dus om bij deze specifieke eis op te nemen iets in de richting van "indien van toepassing"/"afhankelijk van de controle aanpak".	
28.	Bijlage 5 - 2.2 Berichtenverkeer via iWmo	U geeft bij nr. 26 aan dat voor de administratieve afhandeling van de berichten de gemeente en aanbieder de laatste versie van het SAP volgen. Mogen wij ook jullie administratieprotocol ontvangen?	U kunt via de link bij de desbetreffende eis bij het door u bedoelde document.
29.	Bijlage 1; Algemene inkoopvoorwaarden, artikel 25	In artikel 25 van de algemene inkoopvoorwaarden staat omtrent opzegging aangegeven dat de gemeente gerechtigd is de overeenkomst op te zeggen. In artikel 2 van de concept raamovereenkomst staat dat de Opdrachtgever de duur van de overeenkomst kan verlengen. Kunt u deze artikelen wederkerig maken in beide documenten zodat ook opdrachtnemer de overeenkomst op kan zeggen? Zo niet, dan zien wij graag gemotiveerd waarom niet.	De aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid. De raamovereenkomst is leidend en gaat voor de Algemene Inkoopvoorwaarden. Dat betekent dat het gestelde in artikel 2 daarmee ook leidend is. Bij een wederkerige verlengingsmogelijkheid is de impact groot indien opdrachtnemer niet akkoord gaat met verlenging. Dit heeft zijn weerslag op onze cliënten en ons als opdrachtgever.
30.	Beschrijvend document artikel 3.5.1; SROI	Opdrachtnemer sluit aan bij de visie van opdrachtgever omtrent het doel van de SROI. Gezien de huidige situatie in de arbeidsmarkt is een verplichting van 5% niet reëel. Is opdrachtgever bereid om de verplichting om te zetten naar een inspanningsverplichting, maar waarbij het onderwerp SROI wel een vast gespreksonderwerp is tijdens de contractgesprekken? Gaat u hiermee akkoord? zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet.	Wij verwijzen u naar het antwoord op vraag 15.
31.	Bijlage 5 Beschrijving en PvE; artikel 2.5	In deze paragraaf staan diverse eisen opgenomen t.b.v. de informatiemap. Is een digitale	Akkoord, wanneer dit voor inwoner passend is. Anders toch fysiek.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		<i>informatiemap tevens akkoord indien dit haalbaar is voor de client? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet.</i>	
32.	<i>Bijlage 4; Verwerkersovereenkomst</i>	<i>Hoewel Inschrijver bij de uitvoering van haar werkzaamheden (mogelijk) persoonsgegevens zal verwerken, is zij niet als verwerker in de zin van de AVG aan te merken. Immers zal Inschrijver slechts dan als verwerker aan te merken zijn als het haar primaire opdracht is om in uw opdracht persoonsgegevens te verwerken. Nu het verwerken van persoonsgegevens niet het primaire doel is van de door u verstrekte opdracht, maar een randvoorwaarde én/of uitvloeisel is van genoemde opdracht, is Inschrijver niet als verwerker aan te merken en is een verwerkersovereenkomst niet aan de orde.</i> <i>Volledigheidshalve verwijzen wij u naar de paragraaf 3.5.1 van de Handleiding Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van de Rijksoverheid: https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2018/01/22/handleiding-algemene-verordening-gegevensbescherming</i> <i>Een verwerkersovereenkomst is dus niet van toepassing maar uiteraard is het wel belangrijk om afspraken te maken m.b.t. de verwerking van persoonsgegevens.</i> <i>Heeft de gemeente een standaard format voor een overeenkomst gegevensuitwisseling?</i>	<i>Wij hebben uw vraag voorgelegd aan onze AVG specialist. Het klopt grotendeels wat u schetst. Echter wanneer de verwerking van persoonsgegevens niet de primaire opdracht is die aan beoogd opdrachtnemer wordt verstrekt, kan beoogd opdrachtnemer alsnog als verwerker worden aangemerkt op de voorwaarde dat de gemeente (als opdrachtgever) het doel en de essentiële middelen bepaalt voor de verwerking.</i> <i>Dit betekent dat ook wanneer het verwerken van persoonsgegevens bijzaak is / een uitvloeisel van de hoofddienst is die wordt geleverd, er sprake kan zijn van verwerkerschap.</i>
33.	<i>Bijlage 5; Beschrijving en PvE, artikel 1.3 Opdrachtomschrijving</i>	<i>Opdrachtgever geeft aan dat inwoners in aanmerking kunnen komen voor schoonmaakondersteuning of ondersteuning regie/zorg. In het beschrijvend document geeft opdrachtgever tevens aan dat voor het leveren van</i>	

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		schoonmaakondersteuning en ondersteuning regie/ zorg per gemeente maximaal 3 aanbieders gecontracteerd worden. Opdrachtnemer heeft hieromtrent twee vragen, namelijk: 1. Worden er in totaal maximaal 3 aanbieders gecontracteerd of worden er per vorm van ondersteuning maximaal 3 aanbieders gecontracteerd? 2. Naast het invullen van bijlage 2, moet opdrachtnemer nog ergens anders (bijvoorbeeld bij de eisen in TenderNed) nog aangeven voor welke ondersteuning (schoonmaakondersteuning en/of ondersteuning regie/ zorg) opdrachtnemer inschrijft?	1. Er worden maximaal 3 aanbieders gecontracteerd voor 'Dienstverlening voor huishoudelijke ondersteuning'. Zoals in 1. Van het Programma van Eisen valt te lezen bestaat dit uit: schoonmaakondersteuning en ondersteuning bij regie/zorg over het huishouden. 2. Dit is niet relevant gezien het antwoord op vraag 1. Zie ook het antwoord op vraag 1.
34.	Bijlage 11 - Eisen omtrent het rendement	Kunt u bevestigen dat er te allen tijde afstemming plaatsvindt tussen gemeente en aanbieder alvorens tot sancties wordt overgegaan?	Ja, dit kunnen wij bevestigen. Zie tevens bijlage 11.
35.	Bijlage 11 - Eisen omtrent het rendement	Kunt u bevestigen dat indien opdrachtnemer aan een van de voorwaarden niet kan voldoen, hij daartoe een onderbouwd verzoek kan indienen ter beoordeling van de opdrachtgever? Graag uw gemotiveerde reactie.	Ja, dit kunnen wij bevestigen.
36.	Bijlage 11 - Eisen omtrent het rendement	Kunt u bevestigen dat deze eis niet leidt tot het verplicht aanleveren van een aparte jaarrekening voor de SUN-gemeenten? Dit brengt immers hoge extra kosten met zich mee.	Ja, dit kunnen wij bevestigen.
37.	Bijlage 11 - Eisen omtrent het rendement	In de tekst wordt steeds gesproken over 'de gemeente' en 'jaaromzet in de gemeente'. Worden hier de 3 SUN gemeenten individueel bedoeld of gezamenlijk?	Hier worden de gemeenten individueel bedoeld.
38.	Bijlage 11 - Eisen omtrent het rendement	Bent u (mede gezien de vorige vragen) bereid het volgende voorstel over te nemen: "Als richtlijn geldt een rendement van 3% op het door de gemeente beschikbaar gesteld budget. Indien het rendement tussen de 3% en 5% valt, is zorgaanbieder verplicht toelichting te geven op het	Het uitgangspunt van gemeenten is dat zorggeld naar zorg gaat. Dat is de reden dat wij hebben bepaald dat een hoger rendement moet worden geherinvesteerd in zorg of dat het moet worden teruggegeven. 3% is hierbij een gezond winstpercentage, zoals aangegeven bij het

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		<i>afwijkende percentage. Dit leidt echter nooit tot een verplichte herinvestering of teruggave van middelen. Boven de 5% is deze mogelijkheid er wel". Wij vernemen graag uw gemotiveerde reactie op ons voorstel.</i>	<i>antwoord op vraag 34 zal er te allen tijde afstemming plaatsvinden.</i>
39.	<i>Bijlage 11 - Eisen omtrent het rendement</i>	<i>Alle aanbieders ontvangen hetzelfde tarief. Indien aanbieders er in slagen om door een efficiëntere bedrijfsvoering (door bijvoorbeeld een lager verzuim of personele mix) een hoger winstpercentage te behalen mét de gewenste cliënttevredenheid, in hoeverre is het dan realistisch om aanbieders af te rekenen op de winstpercentages onderaan de streep? We begrijpen dat er een maximalisatie ingevoerd kan worden. Alleen door deze winstmaximalisatie op 3% te stellen, gaan aanbieders die een hogere winstmarge hebben extra overbodige kosten maken om op 3% uit te komen. Dit is in onze ogen een verkeerde financiële prikkel. Hoe kijkt u hier tegenaan?</i>	<i>Het maken van extra overbodige kosten om op 3% uit te komen is inderdaad een verkeerde financiële prikkel. Als gemeenten hebben wij getracht een realistisch tarief vast te stellen voor het uitvoeren van deze opdracht. Daarbij is het uitgangspunt van gemeenten dat zorggeld naar zorg gaat en dat 3% winst een gezond winstpercentage betreft. Dit is de reden dat wij hebben bepaald dat een hoger rendement moet worden geherinvesteerd in zorg of dat het moet worden teruggegeven. Op deze manier kunnen we als zorgaanbieders en gemeenten werken aan het betaalbaar houden van de zorg.</i> <i>Indien er tekenen zijn dat er bewust overbodige kosten gemaakt worden om de winstmarge te drukken, zullen we niet aarzelen om direct contact op te nemen met betreffende aanbieder.</i>
40.	<i>Bijlage 11 - Eisen omtrent het rendement</i>	<i>We begrijpen dat exorbitante winsten in de zorg niet wenselijk zijn. In landelijke benchmarks zien we dat gezonde organisaties een winstmarge hebben van 3 tot 5%. Aanbieders moeten immers voldoende vet op de botten hebben om de financiële uitdagingen aankomende jaren te lijf te gaan en zorgcontinuïteit te kunnen waarborgen in de regio. Daarom vragen wij ons af waar het percentage van 3% op gebaseerd is en hoe zich dit verhoudt tot de genoemde percentages uit de markt? Kunt u dit nader toelichten?</i>	<i>Wij achten 3% als een net winstpercentage in verhouding tot het vastgestelde tarief.</i>
41.	<i>Bijlage 11 - Eisen omtrent het rendement</i>	<i>Wat is het doel en wat is het probleem dat u wilt oplossen met het eisen van een rendement</i>	<i>Het uitgangspunt van gemeenten is dat zorggeld naar zorg gaat. Dat is de reden dat wij</i>

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		<i>maximum? Als het gaat om fraude voorkomen en zorggeld onttrekken aan de zorg is winstmaximalisatie niet het juiste middel.</i>	<i>hebben bepaald dat een hoger rendement moet worden geherinvesteerd in zorg of dat het moet worden teruggegeven.</i>
42.	<i>Toelichting SUN-gemeenten: naar aanleiding van de gestelde vragen zijn onderstaande documenten conform aangepast en gepubliceerd op TenderNed:</i> - <i>Beschrijvend document Huishoudelijke ondersteuning, vDef1;</i> - <i>Bijlage 3 – Concept Raamovereenkomst, v2;</i> - <i>Bijlage 5 – Beschrijving & PvE Huishoudelijke ondersteuning vDef1.</i>		
43.	<i>Vervolg vraag op Nvl 1 vraag/ antwoord 32</i>	<i>Naar aanleiding van uw antwoord op vraag 32 hebben wij de volgende vervolgvraag: Voor welke verwerking(en) van persoonsgegevens zien de SUN-gemeenten aanbieder als verwerker? Kunnen wij een toelichting ontvangen?</i>	<i>Er is sprake van verwerkings-verantwoordelijkheid. Dat betekent dat 'Bijlage 4 – Verwerkersovereenkomst' komt te vervallen. In plaats daarvan wordt na gunning als bijlage bij de overeenkomst een model behorende bij zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke voorgelegd aan beoogde opdrachtnemers.</i> <i>Het desbetreffende format is als 'Bijlage 4 - A Model behorende bij zelfstandig Verwerkingsverantwoordelijken' en 'Bijlage 4 - B Model behorende bij zelfstandig Verwerkingsverantwoordelijken' toegevoegd in de map Aanbestedingsdocumenten in TenderNed.</i>
44.	<i>CAO (PvE 56; 1e Nvl: vraag 21)</i>	<i>Er werd verzocht eis 56 aan te passen naar de CAO VVT. Onzes inziens is dit correct aangezien de CAO VVT algemeen verbindend is verklaard. Hiermee geldt de CAO VVT voor alle thuiszorgorganisaties die zich voornamelijk bezig houden met op grond van de Wmo gefinancierde hulp.</i> <i>Ook de uitgebreide tariefonderbouwing is gebaseerd op de CAO VVT; deze CAO past beter bij de (kwaliteits)eisen die worden gevraagd van een Huishoudelijk medewerker.</i>	<i>We houden vast aan eis 56. In de Wmo 2015 is niet vastgelegd dat gemeenten verplicht zijn van potentiële aanbieders te eisen dat zij hun personeel belonen conform de cao VVT. Vanuit de Wmo bezien is het toegestaan om de huishoudelijke hulp in te kopen bij schoonmaakbedrijven, mits voldaan wordt aan de kwaliteitseisen in hoofdstuk 3 van de Wmo 2015.</i>

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		<i>Zoals eis 56 nu is geformuleerd, zijn andere CAO's (zoals schoonmaak) ook mogelijk. De vraag is of de gemeente deze eis specifiek kan formuleren en zo niet, kan bevestigen dat zij andere CAO's toe staat en waarom zij hiervoor kiest.</i>	
45.	Vraag 40	<i>Op basis waarvan acht u 3% reeel? We begrijpen dat u heeft gekeken naar het vastgesteld tarief, echter is het per definitie zo dat iedere aanbieder op haar eigen manier is georganiseerd. Dit betekent dat wanneer aanbieders efficiëntere bedrijfsvoering realiseren dan vastgesteld in tarief er extra investeringsruimte ontstaat. Deze ruimte moet weloverwogen geïnvesteerd worden en is niet altijd toe te rekenen aan één opdracht wanneer aanbieders in meerdere gemeenten werken. Dit maakt dat efficiënte zorgaanbieders niet altijd op iedere opdracht 3% rendement behalen, maar soms meer. Het zou een perverse prikkel zijn om efficiënt georganiseerde aanbieders hierop af te rekenen. Dit staat nog los van de dunne marge wat 3% is ten opzichte van de uitdagingen waar zorgaanbieders voor staan. Ook afgelopen week zijn er meerdere aanbieders huishoudelijke ondersteuning failliet gegaan. Vandaar alsnog de oproep om de 3% als streven te houden, maar aanbieders met een rendement van 5% niet af te rekenen.</i>	<i>In de eerder gestelde vraag 40 wordt aangegeven dat 3% een acceptabele winstmarge is, zoals blijkt uit landelijke benchmarks, waardoor dit maatschappelijk aanvaardbaar is.</i> <i>Wij nemen uw voorstel deels over en passen de tekst als volgt aan: 'het maximale rendement bedraagt 3%-5% op het door de gemeente beschikbaar gestelde budget, waarbij geldt dat het gesprek wordt aangegaan bij een rendement van 3% of hoger.' Er kan bij dit percentage eventueel worden overgaan tot herinvestering of dan wel het teruggeven van als hier aanleiding voor is.</i> <i>"Bijlage 11 – Tarief en eisen rendement vDef1" is conform aangepast.</i>
46.	Vraag 27	<i>Voor ons als aanbieder is het niet mogelijk om een productieverantwoording op totaalniveau af te geven, gezien wij deze op gemeenteniveau af geven. Dit biedt de gemeente juist meer zekerheid. Dit druist ook in tegen alle landelijke richtlijnen. Vandaar nogmaals het dringende verzoek om aan te sluiten bij de landelijke richtlijnen om een productieverantwoording op gemeente niveau (en dus totaal van SUN niveau) af te geven.</i>	<i>Wij hebben eis 84 conform uw voorstel aangepast.</i> <i>"Bijlage 5 – Beschrijving & PvE vDef2" is conform aangepast.</i>

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
47.	Vraag 26	<i>In lijn met landelijk accountantsprotocol leveren we de productieverantwoording, voorzien van accountantsverklaring, aan voor 1 april. Echter, een gecontroleerde versie van onze jaarrekening is op dat moment nog niet beschikbaar. Graag ook hier aansluiten bij landelijke standaard, dus verstrekken jaarstukken uiterlijk voor 1 juni.</i>	<i>Wij hebben eis 84 conform uw voorstel aangepast. "Bijlage 5 – Beschrijving & PvE vDef2" is conform aangepast.</i>
48.	Vraag 16	<i>Kunt u bevestigen dat aanpassing van ondersteuning ook op andere wijze met inwoner gecommuniceerd mag worden dan enkel via de informatiemap.</i>	<i>Ja, dat kunnen wij bevestigen.</i>
49.	Toelichting SUN-gemeenten: naar aanleiding van de gestelde vragen zijn onderstaande documenten conform aangepast en gepubliceerd op TenderNed: - Bijlage 4 - A Model behorende bij zelfstandig Verwerkingsverantwoordelijken; - Bijlage 4 - B Model behorende bij zelfstandig Verwerkingsverantwoordelijken; - Bijlage 5 - Beschrijving & PvE Huishoudelijke ondersteuning vDef2; - Bijlage 11 - Tarief en eisen rendement, vDef1.		
	Onderstaande vraag (50) was gesteld voor de Nota van Inlichtingen versie 2, maar ontbrak abusievelijk in de beantwoording/publicatie van Nota van Inlichtingen versie 2.		
50.	N.a.v. vraag 11 Nvl 1	"De OVA indexering ziet op een tijdvak van een jaar, bijvoorbeeld 2025. Eerst wordt er een voorlopige OVA 2025 (schatting) vastgesteld en vervolgens de definitieve, zodra alle Cao's bekend zijn wordt dit aangepast naar de daadwerkelijke loonontwikkelingen. Echter is dat niet het de vraag die wij gesteld hebben. De basis voor de tariefberekening is in onze ogen onjuist. Gezien voor 2025 niet wordt uitgegaan van de meest recente lonen, per 1 oktober 2024. In onze ogen is de juiste methodiek voor tarief 2025: - Basistarief gebaseerd op bruto uurlonen per 1 oktober 2024; - Indexering conform voorlopige OVA 2025	Juist omdat de OVA indexering uitgaat van jaarvakken is het tarief in het kostprijsonderzoek bepaald op prijspeil 2024 als geheel, zodat we de indexatie zoals aangegeven vanaf 1-1-2025 kunnen toepassen. Toepassing van een uitkomst over alleen het laatste kwartaal van 2024, omdat er per 1-10 een loonsverhoging wordt doorgevoerd, is daarom onjuist.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		(bijgesteld naar definitieve OVA 2025). Graag nogmaals uw zienswijze."	