

Nota van Inlichtingen behorend bij semi open house procedure Wmo Huishoudelijke ondersteuning

Kenmerk: 20240004GRS

Datum: 02-09-2024

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	individuele vraag		
2	Referentie bijlage N	In de in te dienen stukken staat een bijlage N, een referentie van een gemeente over de dienstverlening. Kunnen we de Drechtsteden vragen om een referentie?	U dient dan op bijlage N "Formulier Model Verklaring referenties" het contract HO van de SDD op te geven als referentieopdracht.
3	Leeftijd Powerful aging (inkoopdocument 2.5.2.)	In de FOT is besproken dat de leeftijd van het traject voor Powerful aging tussen 55 en 75 jaar zou liggen. In het inkoopdocument onderdeel 2.5.2. wordt gesproken over 'inwoners van 60 jaar die een wmo-melding doen'. Welke leeftijd moet er worden aangehouden?	Op basis van de wetenschappelijke resultaten van HRC kan de leeftijd worden verlaagd naar 55 jaar. Op dit moment geldt de screening nog voor de leeftijdscategorie vanaf 60 jaar. Dit zal in de toekomst mogelijk verlaagd worden, maar daar is op dit moment nog geen sprake van.
4	Thuishulpflats	In het inkoopdocument 2.5.1 wordt gesproken over Thuishulpflats. Deze zijn niet aan de orde gekomen in de FOTs. Hoe wordt bepaald welke organisaties hier aan deelnemen? Is er geen sprake van oneerlijke concurrentie binnen een contract? Ook kunnen klanten kiezen voor een bepaalde aanbieder, deze keuze komt te vervallen aan de hand van waar ze wonen. Hoe verhoudt zich tot de vrije keuze voor een aanbieder?	De opdrachten voor thuisplusflats zullen t.z.t. ingekocht worden via een nader te bepalen inkoopprocedure. De regie hiervoor ligt grotendeels bij de individuele gemeenten, omdat dit vaak voortvloeit uit de lokale Woonzorgvisies. Het kan inderdaad zijn dat door deze ontwikkeling, de vrije keuze voor een aanbieder voor klanten in een bepaalde wijk/complex komt te vervallen. De SDD zal gecontracteerde aanbieders HO zoveel als mogelijk meenemen in de (lokale) ontwikkelingen m.b.t. thuisplusflats.
5	Bijlage D: 2.4	In bijlage D in artikel 2.4 wordt gesproken over het zelf zoeken van een gelijkwaardige oplossing bij wachttijden. Er wordt echter niet gesproken over welke wachttijd we dan spreken en vanaf hoeveel weken aan wachttijd deze actie dan zou moeten worden genomen. Wat is hierin de visie van de SDD? Is het niet beter een termijn te stellen zodat dit voor alle aanbieder gelijk is?	Het betreft hier wachttijd die ontstaat als gevolg van ziekte of vakantie van personeel van aanbieder en niet de wachttijd tussen beschikking en daadwerkelijke levering. De aanbieder dient samen met cliënt te zoeken naar een oplossing, indien de cliënt de wachttijd onacceptabel vindt. Dat verschilt per cliënt/ situatie dus daar wordt geen vaste termijn voor gesteld.
6	Overgang WMO naar WLZ	Akkoord herformulering: In Bijlage D wordt in 4.5 gesproken over een soepele overdracht van WMO naar WLZ. Er geldt altijd al een overgangperiode voor klanten van 5 dagen, maar in de praktijk gebeurt het vaak dat de indicatie direct eindigt op datum van afgifte WLZ. Graag zien we hier de termijn van 5 dagen in genoemd zoals het ook wordt benoemd op onderstaande link: https://www.zorginstituutnederland.nl/Verzekerde+zorg/overbruggingszorg-en-andere-transitieperioden-wlz#:~:text=Transitietijd%20naar%20Wlz,nog%205%20dagen%20wordt%20voortgezet	Dat is akkoord. Bijlage D eis 4.5 is als volgt aangepast (met wijzigingen bijhouden): <i>"Bij een aanvraag Wlz is er aandacht voor Cliëntondersteuning. Aanbieder werkt, indien nodig en op verzoek van SDD, mee bij het aanvragen van een Wlz-indicatie en een soepele overdracht naar de Wlz-aanbieder zodra Cliënt hiervoor een indicatie heeft gekregen. Als cliënt bij overstap wisselt van aanbieder, wordt een overgangstermijn van 5 dagen gehanteerd. Als er geen wisseling van aanbieder plaatsvindt, kan de Aanbieder vanaf datum Wlz, declareren bij het Zorgkantoor."</i>
7	Bijlage D: 4.8	In bijlage D 4.8 wordt gesproken over een 4 weken opzegtermijn wanneer een klant wil overstappen. Met het nieuwe model mag er nog max. 1 week worden gedeclareerd als er geen zorg meer geweest is. Wat is het nut van 4 weken opzegtermijn van als een klant opzegt, maar aangeeft geen hulp meer te wensen. Hoe gaan we hier mee om?	De SDD vindt een termijn van 4 weken redelijk om een goede, zorgvuldige overstap (of beëindiging) te regelen. Wanneer klant en aanbieder(s) dit in overeenstemming sneller dan 4 weken kunnen regelen is dat voor de SDD ook akkoord.

8	Bijlage A: ZZZP onderaanneming	Er wordt in Bijlage I: 8.4 gesproken over ZZZP-ers en dat de gemeente deze aanmerkt als een constructie van onderaanneming. Moeten ZZZP-ers die worden ingezet door een Aanbieder ook een UEA indienen?	Het is ons niet duidelijk waar u naar verwijst. Bijlage I betreft de concept overeenkomst en hier is geen sprake van artikel 8.4. In paragraaf 4.1 Inkoopdocument staat als volgt vermeld: <i>"Meldt u zich aan als hoofdaannemer en werkt u samen met onderaannemers? Dan hoeft alleen van u een UEA ingediend te worden. In hoofdstuk IID vult u in wie uw onderaannemers zijn.</i> <i>Het kan voorkomen dat u niet zelfstandig voldoet aan de gevraagde geschiktheidseisen. Of u zich nou alleen, of als combinatie of hoofdaannemer met onderaannemers aanmeldt: u kunt altijd een beroep doen op draagkracht van derden om aan de geschiktheidseisen te voldoen. In dat geval vult u ook Deel IIC in van het UEA. Van elke Partij op wie u een beroep doet moet een UEA worden ingediend."</i> Alleen wanneer u een beroep doet op draagkracht van derden, dan dienen deze derden een UEA aan te leveren.
9	inschrijfformulier 20. capaciteit	Mag een dezelfde aanbieder zowel als hoofdaanbieder inschrijven en tevens als onderaannemer bij een andere hoofdaanbieder inschrijven?	Ja, dit is mogelijk.
10	Programma van Eisen	Document: Programma van Eisen Paragraaf/ Pagina: 4.8 / p. 6 Vraag: Er staat 'zorgt de aanbieder binnen een termijn van 4 weken voor een andere hulp'. I.v.m. schaarste op de arbeidsmarkt graag een realistischere formulering. Bijv. 'streeft aanbieder om binnen een termijn van 4 weken..'	De SDD is zich bewust van de schaarste op de arbeidsmarkt en de uitdagingen die dit geeft. Echter wil de SDD i.v.m. rechtszekerheid voor de cliënt vasthouden aan de formulering van deze eis.
11	Programma van Eisen	Document: Programma van Eisen Paragraaf/ Pagina: 2.7 /p. 3 Vraag: 2.7 In uitzonderlijke gevallen kan er gestart worden zonder toewijzing. Kan gemeente deze opdracht wel bevestigen via een mail?	Ja, dat is akkoord. Maar let op: zonder bevestiging per email kan er niet gestart worden en wordt de ondersteuning niet vergoed!
12	inzet	Kan de aanbieder kiezen voor het inzetten van HO binnen bepaalde gemeenten, dus niet alle gemeenten?	Nee, zie bijlage D PvE, eis 1.5: <i>"De Aanbieder heeft een acceptatieplicht en levert ondersteuning aan alle Cliënten voor wie de SDD dit noodzakelijk acht. In uitzonderlijke situaties (onder zwaarwegende redenen) kan de Aanbieder hier gemotiveerd van afwijken. Indien de SDD akkoord gaat met het afwijkingsverzoek, zal de Aanbieder de Cliënt een andere Aanbieder aandragen voor de te leveren ondersteuning. Indien de SDD niet akkoord gaat, heeft de Aanbieder een leveringsplicht."</i> Aanbieder kan niet haar verzorgingsgebied kiezen, terwijl er tegelijkertijd sprake kan zijn van bepaalde concentraties van aanbieders in bepaalde gemeenten. Dit is acceptabel voor de SDD.

13	Bijlage G	Bijlage G p.5 Wordt het ondermandaat gekoppeld aan een persoon of aan een functiegroep? Om extra administratieve lasten te voorkomen heeft de voorkeur dit niet aan een persoon/personen te koppelen.	Het primaire mandaatbesluit moet op naam worden afgegeven (op naam van directeur). In dit primaire mandaatbesluit zullen functiegroepen benoemd worden. Echter in het ondermandaat, wat Aanbieder actueel moet houden, dienen medewerkers van Aanbieder met naam benoemd te worden. De SDD heeft deze manier van werken (mandaat/ondermandaat) bedacht zodat het ondermandaat binnen de organisatie van Aanbieder kan worden opgelost. Het op naam zetten van de (onder)mandaten is nodig i.v.m. de toets op rechtmatigheid.
14	Programma van Eisen	Document: Programma van Eisen Paragraaf 7.2 Vraag: Wat is het doel van deze eis en hoe ziet de gemeente dit voor zich? Wat wordt er bedoelt met 'resultaten' die geregistreerd moeten worden? Wat wil de gemeente doen met deze rapportage?	Er wordt in 7.2 PvE niet gevraagd resultaten te registreren, zoals u suggereert in uw vraag, maar de daadwerkelijke levering. Dat houdt verband met de rechtzekerheid voor cliënt. M.a.w.: aanbieder geeft in de indicatie (= het Ondersteuningsplan/Beschikking) aan hoeveel minuten per maand geleverd gaat worden om te voorzien in een "schoon en leefbaar huis" en zal dus bij moeten houden hoeveel tijd er al geleverd is in een bepaalde maand. (sommige) cliënten zullen dat immers ook doen. Dat de SDD zich het recht voorbehoudt om die rapportage bij aanbieders op te vragen over een bepaalde maand, houdt verband met het feit dat de SDD wil voorkomen dat aanbieders na een boekjaar, in het kader van de jaarverantwoording, een controleverklaring moeten insturen. De verwachting is dat de accountant kan steunen op de rapportage, die wij opvragen, ten behoeve van zijn oordeel en zal naar verwachting geen aanvullende controleverklaring nodig hebben. Afgezien van bovenstaande wil de SDD de informatie in de opgevraagde rapportages gebruiken om te verifiëren of de inrichting van de arrangementen Basis-1, Basis en Basis+1 (gemiddelde q, percentage twee weekse levering), zoals die tot stand is gekomen, in samenspraak met aanbieders, in de aanloop naar deze inkoopprocedure, overeenkomt met de praktijk op het moment dat de nieuwe contracten van kracht zijn.
15	Inkoopdocument	Inkoopdocument Pagina 25 Vraag: bij aan te leveren stukken staat op nummer 1 het aanmeldformulier, en bij toelichting staat: 'ingevuld, conform bijlage E', moet dit niet bijlage L zijn?	De toelichting is onjuist: dit moet inderdaad bijlage L zijn. Dit is aangepast (met wijzigingen bijhouden).
16	Programma van Eisen	Document: Programma van Eisen Pagina 3/paragraaf 2.3 Vraag: Er wordt geëist dat de aanbieder 'zo spoedig mogelijk' start met de levering van zorg. Wat bedoelt de gemeente hiermee? Maakt de gemeente dit nog meetbaar, gezien evaluatie van 'spoedig' onhaalbaar is.	Strekking: in principe 5 werkdagen, echter gezien de huidige arbeidsmarkt is dit niet altijd haalbaar, zodoende heeft de SDD deze eis meer open geformuleerd.
17	Bandbreedtemodel	Document: Bijlage G: toelichting bandbreedtemodel Pagina 8 Vraag: Er wordt van aanbieders verwacht de langdurige beschikkingen op te sturen naar cliënten. Dit gaat soms per post, niet iedereen heeft een (werkend) mailadres, gaat de gemeente voorzien in de extra kosten die daarmee gepaard gaan? Dit kunnen wij niet terugvinden in het rekenmodel.	In de huidige situatie deelt de aanbieder het Ondersteuningsplan (OP) met Cliënt. In de nieuwe situatie verandert dat niet, maar heeft het Ondersteuningsplan de status van een beschikking. De SDD ziet niet waarom daar, ten opzichte van de huidige situatie, extra kosten aan verbonden zijn.

18	Programma van Eisen	Document; Programma van Eisen Paragraaf/Pagina: 3.1 Vraag: Begrijpen wij het goed dat de aanbieder de beschikking ‘compleet’ moet maken door zelf te bepalen in welke bandbreedte de cliënt komt? Als dat zo is, is dit meegenomen in de tarieven? Aanbieders moeten daarin extra tijd en moeite stoppen om dit te bepalen, uit te vragen en in te schatten. Wat wordt er van de aanbieder verwacht, afgezien van de vijf vragen genoemd in bijlage G pagina 3? Deze vragen bepalen volgens het model de bandbreedte, maar deze vragen worden al gesteld door de consultant. Kan de gemeente voorzien van iets meer uitwerking m.b.t. de overlap van deze processen?	De SDD bepaalt, a.d.h.v. een vijftal vragen, in welke bandbreedte de cliënt valt. Deze bandbreedte (de ondergrens) wordt opgenomen in een kortdurende beschikking. Vervolgens bepaalt de aanbieder, in samenspraak met de cliënt, welke activiteiten en hoeveel minuten per maand exact nodig zijn. Dit aantal minuten moet binnen de gestelde bandbreedte vallen. De aanbieder werkt dit uit in het Ondersteuningsplan. De SDD zal een hulpmiddel ontwikkelen, welke door aanbieders gebruikt kan worden bij het bepalen van het exacte aantal minuten ondersteuning per week.
19	Programma van Eisen	Document: Bijlage D Programma van Eisen Paragraaf/ Pagina: 12, 9.9 Vraag: Er wordt gevraagd aan de aanbieder dat alle medewerkers zich moeten kunnen legitimeren als werknemer van de aanbieder. Op welke manier ziet de SDD dit voor zich?	De medewerkers moeten zich kunnen legitimeren als werknemer van de Aanbieder. Idealiter beschikt de medewerker over een ID pas van de werkgever aan de hand waarvan de medewerker zich kan legitimeren. Als die ontbreekt, dan kan dat bijvoorbeeld met een badge op de kleding, of werkkleding waarop de naam van de aanbieder vermeld staat.
20	Telefonische bereikbaarheid	U geeft aan dat er geen gebruik gemaakt mag worden van een 0900 nummer. Mag dit wel wanneer er sprake is van lokaal tarief?	Dat is akkoord en aangepast in bijlage D PvE eis 6.5 (wijzigingen bijhouden).
21	Tarief	Wordt de uitkomst van de CAO VVT onderhandelingen/ wijzigingen of ophogingen meegenomen (met terugwerkende kracht) in de tarieven van 2025?	CAO bepalingen die van invloed zijn op de HO tarieven worden daarin verwerkt, eventueel met terugwerkende kracht tot 1 januari 2025.
22	P.8, bijlage 9	P.8, bijlage 9 Stroomdiagram: wordt de afgegeven kortlopende indicatie met terugwerkende kracht vervangen door de langdurige indicatie met dezelfde ingangsdatum?	U bedoelt waarschijnlijk het stroomdiagram in bijlage G. Nee, er is geen sprake van vervanging, maar opeenvolging (aansluitende indicatie). De ingangsdatum van de langdurige indicatie valt samen met het moment dat aanbieder de intake heeft afgerond en waarin, in samenspraak met cliënt, is bepaald hoeveel inzet (minuten per maand) aanbieder zal leveren.
23	P.3 Bijlage E	P.3 Bijlage E “Uitsluitend de weken waarin wordt geleverd komen in aanmerking voor declaratie” voor Basis+1. Echter in het document Contouren brandbreedtemodel van 8-02-2024 onder het kopje declaratie bij arrangement basis +1 in het voorbeeldtabel zie je dat er 1 week niet is geleverd en de week die volgt wel is geleverd ook gedeclareerd mag worden. Dat betekent dus dat de regel “Een week waarin niet wordt geleverd, maar die volgt op een week waarin wordt geleverd kan wel worden gedeclareerd” ook geldig is voor Basis+1 arrangement. Klopt dit?	U refereert aan een oud document (contouren Bandbreedtemodel 8-2-24) dat geen deel uit maakt van de publicatie van de inkoopdocumenten HO d.d. 17 juli jl. Voor basis+1 geldt dat uitsluitend de weken waarin wordt geleverd kunnen worden gedeclareerd.
24	P.2 Bijlage E	P.2 Bijlage E “Een week waarin niet wordt geleverd, maar die volgt op een week waarin wordt geleverd kan wel worden gedeclareerd” voor Basis -1. Echter in het document Contouren brandbreedtemodel van 8-02-2024 onder het kopje declaratie bij arrangement basis -1 staat “de levering mag voor drie weken worden overgeslagen. Die weken kunnen wel worden gedeclareerd”. Wat is nu juist?	U refereert een oud document (contouren Bandbreedtemodel d.d. 8-2-24) dat geen deel uit maakt van de publicatie van de inkoopdocumenten HO d.d. 17 juli jl. Voor basis-1 geldt dat “een week waarin niet wordt geleverd, maar volgt op een week waarin wel wordt geleverd mag worden gedeclareerd.”
25	Bijlage G Toelichting Bandbreedtemodel Termijnen	In het FOT overleg van juni is gesproken over de tijd die de SDD nodig heeft voor de stappen: afgeven kortdurende indicatie t/m SDD stuurt kortdurende indicatie naar client (4 stappen in het stroomschema). Destijds werd aangegeven dat de SDD hier 2 tot 3 werkdagen voor nodig heeft. Nu staat in het stroomschema voor deze 4 stappen geen termijn aangegeven. Vraag: Vallen deze 4 stappen binnen de totale doorlooptijd van 16 weken (6 + 2 + 6 + 2)? En zo ja houden de aanbieders de beschikking over de 6 weken die staan voor het opstellen en versturen van het OP?	Ja, die vier stappen waar u op doelt vallen binnen de doorlooptijd van 16 weken en ja, aanbieders hebben 6 weken de tijd voor het opstellen en versturen OP.

26	Bijlage 4 Toelichting Bandbreedtemodel pagina 4 Plusmodules was en strijk (conversie)	In het FOT HO d.d. 17/6 is het volgende besproken: 'Er zal, naast de uitvraag van de roosters, tegelijkertijd ook uitgevraagd worden bij welke klanten er wordt gewassen en gestreken en zo ja, hoe vaak. De SDD heeft deze info nodig, omdat per 2025 moet worden bepaald of er een aparte module geïndiceerd moet worden. Klanten moeten hierover geïnformeerd worden door de SDD (in principe zijn deze activiteiten vanaf 2025 alleen nog via de algemene voorziening beschikbaar). Er zijn 2 plusmodules Was en Strijk voor 1 en voor 2 personen. Kan de SDD al meer duidelijkheid verschaffen over het al dan niet toekennen van was & strijk?	Op dit moment is nog onzeker hoe de voorziening voor wassen (en strijken) er vanaf 1 januari uit zal zien. Op basis van de informatie zal per 1 januari ofwel een algemene voorziening worden ingezet, ofwel de maatwerkindicatie voor het Arrangement Wassen worden afgegeven. Zodra hierover meer duidelijk is, zal dit onmiddellijk met aanbieders worden gecommuniceerd.
27	Bijlage G Toelichting Bandbreedtemodel	Wij maken ons zorgen over de conversie van onze klanten die moet gaan plaatsvinden vanuit de huidige model naar het nieuwe bandbreedte model. De Impact is immers groot en de tijd die we hebben tussen gunning en het ingaan van het nieuwe contact is kort. Vraag: Kunt u zo spoedig mogelijk het conversieplan met ons delen, waarin minimaal staat opgenomen wat er precies van ons verwacht gaat worden aangaande de conversie en wat de planning is?	Ja, dit zal de SDD zo spoedig mogelijk delen, maar uiterlijk in september.
28	Bijlage D Programma van Eisen Pagina 10 9.9	Bij 9.9 wordt gesproken over het legitimeren van medewerkers als werknemer van de organisatie. Vraag: Volstaat hier een officieel legitimatie zoals paspoort, rijbewijs etc? Indien dit niet het geval is, waarom niet?	Nee, dit volstaat niet. Een paspoort/rijbewijs/ID toont niet aan dat diegene werknemer is van aanbieder en kan zich daarmee dus niet als zodanig legitimeren. Zie ook antwoord op vraag 19.
29	Bijlage D Programma van Eisen pagina 9 7.3	Bij 7.3 wordt gesproken over het eventueel aanleveren van verantwoordingsinformatie/accountantsverklaring. Vraag: Wanneer wordt dat kenbaar gemaakt of dat moet? En per welke datum moet dat opgeleverd worden? Binnen de huidige WMO productieverantwoording wordt de verantwoording over het voorgaande jaar opgevraagd voor 1 maart en de accountantsverklaring voor 1 april. Gaat de SDD mee in deze cyclus? Wij vragen dit vanwege de (beperkte) beschikbaarheid van de accountant.	De SDD probeert te voorkomen dat aanbieders i.h.k.v. de jaarverantwoording een controleverklaring moeten indienen over het afgelopen boekjaar (zie in dat verband ook het antwoord bij vraag 14). Als dat niet lukt conformeert de SDD zich aan de cyclus die u in uw vraag beschrijft. De SDD zal zo snel mogelijk kenbaar maken of over het jaar 2025 een productieverantwoording en controleverklaring moet worden ingediend.
30	Bijlage D Programma van Eisen pagina 9 7.2	Hier staat: Aanbieder registreert de daadwerkelijke levering (in minuten en resultaten) op Cliëntniveau per week en levert deze informatie over een bepaalde maand op aanvraag (naar verwachting 2x per jaar) aan bij de SDD. Vraag: de financiering is gebaseerd op het resultaat van een schoon en leefbaar huis. Vanuit deze eis vraagt u ons echter om op minuten te gaan registreren. Hierop is onze bedrijfsvoering bij een resultaatgerichte bekostiging niet ingericht waardoor we te maken krijgen met extra registraties. Waarom stelt de SDD een dergelijke eis, die feitelijk haaks staat op het resultaatgericht werken?	Voor de goede orde, in de nieuwe contracten is formeel geen sprake van resultaat financiering. Cliënten krijgen immers een beschikking met een tijdsindicatie. Zie verder beantwoording bij vraag 14.
31	Bijlage E Totstandkoming tarieven pagina 2	Hier staat: Een week waarin niet wordt geleverd, maar die volgt op een week waarin wordt geleverd kan wel worden gedeclareerd Vraag: In bandbreedte basis-1 en basis wordt de 1e week overslaan doorbetaald. Bij een onderbreking van de dienstverlening kan de 1e week van onderbreking altijd worden gedeclareerd. Vraag: hoe werkt deze regel indien huishoudelijke ondersteuning 1 x per 2 weken wordt geleverd?	De regel is juist bedoeld om aanbieders in de gelegenheid te stellen om eens in de twee weken te leveren. Het kan, in uitzonderlijke gevallen, voorkomen dat niet geleverd kan worden in de derde week omdat cliënt niet aanwezig is. Met het oog daarop is ook het percentage "Cliënt niet aanwezig (no show)" verhoogd van 0,14% naar 1% (pag 5, bijlage E).
32	Inkoopdocument Pagina 22/23 Punt 4.5 Geschiktheidseisen betreft technische bekwaamheid en Beroepsbekwaamheid	U vraagt hier om een referentie. Kan de SDD ook zelf als referentie worden opgegeven op basis van de huidige overeenkomst?	Ja, dat is mogelijk.

33	Inkoopdocument Pagina 8 2.5.1. Thuisplusflats/Wijkgerichte aanpak	Hier staat: Wanneer wordt besloten om een complex om te vormen naar een thuisplusflat, dan zullen de HO-Clënten uit het betreffende complex toegewezen worden aan (één van) de zorgaanbieder(s) die is/zijn aangesloten bij het thuisplusflat-contract. Vraag: Heeft u al duidelijk op welke wijze dit zal worden toegepast? Bijvoorbeeld alleen bij nieuwe klanten of ook bij alle bestaande klanten? En blijft het bij zwaarwegende argumenten (en welke zijn dat dan?) mogelijk voor een klant om toch een vrije keuze te behouden?	M.b.t. uw vraag over nieuwe klanten / alle bestaande klanten: dit is nog niet volledig uitgewerkt. Zie ook het antwoord op vraag 4. M.b.t. uw vraag over vrije keuze: de Wmo is altijd gehouden aan de best passende oplossing. Als er zwaarwegende redenen zijn dan worden die beoordeeld om vrije keuze eventueel mogelijk te maken.
34	Inkoopdocument pagina 7/8 2.5.1 Thuisplusflats/Wijkgerichte aanpak	Hier staat dat de SDD de komende jaren dit concept geleidelijk aan uit gaat rollen over diverse gemeenten en wijken in de regio Drechtsteden (maximaal twee complexen/ wijken per jaar). Vraag: Is het al bekend wanneer u hiermee gaat starten en via welke procedure de gunning verloopt?	Zie het antwoord op vraag 4.
35	Bijlage H Format Ondersteuningsplan (pagina 27 Inkoopdocument)	Hier staat dat bijlage H op uiterlijk 9 augustus wordt nagestuurd. Wij hebben dit document echter op Tendersnet tot op heden niet kunnen vinden. Volgt deze bijlage nog later?	Bijlage H is bijgevoegd bij deze Nvl 1. Eventuele vragen n.a.v. Bijlage H kunnen gesteld worden bij de vragenronde t.b.v. Nvl 2.
36	Inkoopdocument Pagina 8 Powerful Ageing	Hier staat: "Powerful ageing is gericht op het herstel en vervolgens het behoud van de fysieke zelfredzaamheid van inwoners vanaf 60 jaar die een Wmo melding doen". Vraag: Hoe gaan wij na 1/1/2025 om met bestaande klanten die 60 worden. Krijgen deze op dat moment ook een screening (met mogelijk een afbouw van de bestaande indicatie) of gaat het alleen om nieuwe klanten?	Op basis van de wetenschappelijke resultaten van HRC kan de leeftijd worden verlaagd naar 55 jaar (zie ook antwoord op vraag 3). Op dit moment geldt de screening nog voor de leeftijdscategorie vanaf 60 jaar. Dit zal in de toekomst mogelijk verlaagd worden, maar daar is op dit moment nog geen sprake van. De screening geldt in beginsel alleen voor nieuwe aanmeldingen. Maar eventuele beleidswijzigingen hierin, waardoor bestaande cliënten gescreend kunnen worden zijn hierin voorbehouden.
37	Inkoopdocument pagina 8 Powerful Ageing	Hier staat: Powerful Ageing is gericht op het herstel en vervolgens het behoud van de fysieke zelfredzaamheid van inwoners vanaf 60 jaar die een Wmo melding doen. Vraag: In het stroomschema 'proces omzetten indicaties' (conversie van bestaande klanten) staat een leeftijdscategorie aan van 65-75 jaar voor wat betreft klanten die aanmerking zouden komen voor PA. In het inkoopdocument staat dat alle klanten van 60+ mogelijk in aanmerking komen voor PA, klopt dat? En zit er dan een verschil in leeftijdscategorie tijdens conversie (65-75) en na implementatie (60+)?	Voor alle nieuwe meldingen geldt dat vanaf 60 jaar (of mogelijk in de toekomst 55 jaar) de screening gedaan zal worden. Bij de overgang naar het nieuwe contract zal mogelijk de groep 65-75 nog gescreend worden, omdat deze eerder niet gescreend konden worden. Het is nog niet besloten of deze screening voor de hele populatie 65-75 gedaan zal worden. De keuze hiervoor moet nog bestuurlijk gemaakt worden en hier kan per gemeente een verschillende keuze in gemaakt worden. Zie ook de antwoorden op de vragen 3 en 36.
38	Bijlage G-Toelichting Bandbreedtemodel- Pagina 8 Stroomschema	Hier staat: Na een keukentafelgesprek kan de SDD ook besluiten een klant door te sturen naar de maatwerkoplossing Powerful Ageing. Vraag: Moet/kan dit ook (voor de volledigheid) worden opgenomen in het stroomschema? Niet vermelden roept misschien vragen op.	Indien een klant wordt doorgestuurd naar de maatwerkvoorziening Powerful Ageing, onttrekt zich dat aan het zicht van zorgaanbieders. Het is daarom overbodig om het in het stroomschema op te nemen.
39	Bijlage D-Programma van Eisen-2.17	Hier staat: In geval van een onhoudbare situatie binnen een ondersteuningstraject dient de Aanbieder zo spoedig mogelijk contact op te nemen met de SDD. De Aanbieder overlegt schriftelijk/digitaal naar aanleiding van het cliëntdossier waaruit de onhoudbare situatie van de Cliënt blijkt; inclusief acties en interventies die zijn ingezet om deze onhoudbare situatie te overkomen. Cliënt, Aanbieder en Wmo-consulent SDD bespreken de situatie en bekijken samen of en in hoeverre de ondersteuning gecontinueerd kan worden om het resultaat alsnog te bereiken. Cliënt, Wmo-consulent SDD en Aanbieder stemmen hierover af en bespreken eventuele aanvullende acties. Dit wordt vastgelegd door de Aanbieder in een aangepast Ondersteuningsplan. Vraag: Zien wij het juist als wij stellen dat deze aanvullende acties dan wel binnen de afgegeven bandbreedte moeten passen? Anders zou er toch eerst weer een keukentafel gesprek moeten worden gehouden, want mogelijk vallen deze acties in een andere (hogere) bandbreedte.	Dat is inderdaad juist gesteld.

40	Bijlage D- Programma van Eisen-2.10b 3e bullit	Hier staat: "Tevens laat de organisatie zien hoe dit is geïmplementeerd in haar werkwijzen." Vraag: Kunt u een toelichting geven op de laatste zin? Tot op welk niveau moeten wij dit kenbaar maken aan Cliënt? Een voorbeeld: Cliënt wil informatie over hoe deze een klacht in kan dienen en wat de procedure is. Hoe we de klachtenprocedure achter de schermen regelen (binnen onze organisatie hebben geïmplementeerd) is wellicht voor Cliënt teveel/onnodige informatie.	De invulling hiervan is vormvrij. Het gaat erom dat de aanbieder kan aantonen hoe zij invulling geeft aan "regie bij de cliënt", waar de opgesomde punten betrekking op hebben. Aanbieder toont op aanvraag van CM SDD aan hoe zij de genoemde punten in deze eis heeft geïmplementeerd. Het is niet noodzakelijk dat Cliënt hierover wordt geïnformeerd.
41	Bijlage D-Programma van Eisen	Door het hele programma van eisen worden de termen: Beschikking/Ondersteuningsplan/ Indicatie/Toekenning door elkaar gebruikt. In enkele gevallen wordt kortdurende/langdurige als toevoeging genoemd maar in het merendeel van de gevallen ontbreekt deze. Vraag: Kan er een eenduidige terminologie worden aangehouden of als dit lastig is, kunnen in dat geval de verschillende termen in de definities van het inkoopdocument worden opgenomen (artikel 1 definities op pagina 3)?	De begrippen zijn inderdaad door elkaar gebruikt en bedoelen veelal hetzelfde. Voor de precieze formulering hieronder een aantal definities. <u>Beschikking</u> : de brief met het besluit voor de omvang van de ondersteuning. <u>Ondersteuningsplan</u> : de uitwerking van de activiteiten, frequentie en tijdseenheid van ondersteuning per maand, die nodig zijn om het resultaat 'schoon huis' te realiseren. Tevens onderdeel van de beschikking. <u>Indicatie</u> : de omvang van de ondersteuning die benoemd wordt in de beschikking. <u>Toekenning</u> : de toekennende beschikking.
42	Bijlage D Programma van Eisen-2.8	Hier staat: In het geval van spoed verstrekt de SDD de indicatie achteraf en met terugwerkende kracht tot datum van afstemming zoals beschreven bij eis 2.6. Spoed wordt bepaald in samenspraak tussen de SDD en Aanbieder. Vraag: Wat is de procedure van Spoed en op welke onderdelen wijkt deze af van het stroomschema uit bijlage G?	De procedure voor spoed is dat de aanbieder de cliënt bij ons aanmeldt met een spoedvraag en de inschatting geeft van de benodigde bandbreedte én tijd, en de reden van spoed omschrijft. De SDD bevestigt de spoedlevering per mail en maakt een afspraak om het onderzoek alsnog te verrichten. Het onderzoeksverslag en de kortdurende beschikking worden dan gelijktijdig afgegeven (met terugwerkende kracht), waarna de aanbieder (indien nodig) de langdurige beschikking af kan geven inclusief het ondersteuningsplan. De administratieve afhandeling wordt dan achteraf gedaan, maar de levering van de ondersteuning en de facturatie kunnen dan alvast starten.
43	Bijlage D-Programma van Eisen-2.7	Hier staat: In uitzonderlijke gevallen kan het zijn dat er noodzaak is voor het direct starten van de Huishoudelijke ondersteuning. De Wmo-afdeling van de SDD en Aanbieder treden dan in contact met elkaar om te starten zonder toewijzing. Zonder toestemming van de SDD komt Aanbieder niet in aanmerking voor een vergoeding. Vraag: Wat is de procedure van Direct Starten en op welke onderdelen wijkt deze af van het stroomschema uit bijlage G?	Zie antwoord op vraag 42.
44	Bijlage D- Eis 1.5 Acceptatieplicht	Kunnen er onder het nieuwe contract met de SDD afspraken worden gemaakt over postcodegebieden waarvan de zorgaanbieder vooraf al kan zeggen daar niet te willen leveren?	Zie antwoord op vraag 12.
45	Bijlage D- Eis 1.5 Acceptatieplicht-afwijkinsverzoek	In bepaalde gebieden/wijken (bijvoorbeeld de wijk Moerdijk) zijn soms weinig tot geen medewerkers beschikbaar. De aanbieder kan in een dergelijke situatie een andere aanbieder vragen deze klant over te nemen. Vraag: Valt zo'n afspraak onder eis 1.5?	Ja.
46	Inkoopdocument-pagina 25-Checklist in te dienen stukken	Hier staat: "Formulier aanmelding ingevuld, conform bijlage E." Vraag: moet dit niet bijlage L zijn? Of heeft bijlage E een rol bij het invullen van bijlage L?	Dit moet inderdaad bijlage L zijn.
47	Bijlage L Formulier Aanmelding Mandaatbesluit	In deze bijlage moet onderaan ingevuld worden welke functiegroep(en) bij de aanbieder de Ondersteuningsplannen opstelt. Bijlage L dient echter voor 27-9 te worden aangeleverd. In Bijlage D Programma van Eisen onder 3.2 staat hierover echter het volgende: " Na contractering zal Aanbieder de benodigde informatie aanleveren bij de SDD om e.e.a. in te regelen voor de mandatering (o.a. functiegroepen die de Ondersteuningsplannen zullen opstellen). Vraag: wat moet er dan ingevuld worden onder het kopje mandatering in Bijlage L?	Dit is per abuis tegenstrijdig. Eis 3.2. is aangepast (met wijzigingen bijhouden). Bij aanmelding dienen de functiegroepen aangegeven te worden op bijlage L, t.b.v. voorbereiding implementatie.

48	Bijlage E – Totstandkoming tarieven HO 2025 20240718	In punt 5.a. Bandbreedte Basis -1, wordt gerekend met een percentage van 50% dat eens per twee weken zorg ontvangt. Waarom wordt hier gekozen voor het percentage 50% en niet met een percentage van bijv 75%?	Aanvankelijk is in het arrangement voor bandbreedte Basis-1 opgenomen dat hierin bij 20% van de cliënten eens in de twee weken geleverd zou worden. Tijdens de presentatie van de arrangementen, in het FOT overleg, was de opmerking van enkele aanbieders dat dat percentage in de praktijk veel hoger zou zijn. Eén aanbieder meldde dat het wel eens zou kunnen zijn dat voor alle cliënten in Basis-1 eens per twee weken geleverd zou worden. Om die reden is toen het percentage verhoogd naar 50%. Overigens geldt, met een een hoger percentage neemt het tarief af. Daarmee zouden aanbieders die wel elke week leveren worden gedupeerd.
49	Bijlage E – Totstandkoming tarieven HO 2025 20240718	Bij punt 6 lezen we dat modules als maaltijden en boodschappen apart geïndiceerd worden. In welke frequentie en eenheid worden deze verschillende modules afgegeven?	Dit is afhankelijk van de ondersteuningsbehoefte van de cliënt en zal in de individuele beschikking aan de cliënt door de SDD worden uitgewerkt.
50	Bijlage G - Toelichting bandbreedtemodel HO incl. stroomschema indicatieproces 20240718	"Beschikking: er wordt aangegeven dat het ondersteuningsplan geldt als langlopende beschikking. Wordt in dit geval wel een 301-bericht afgegeven? En hoe zit dit met een kortlopende beschikking? Op welke wijze kan door de aanbieder de kortdurende beschikking worden vervangen door een langlopende beschikking. Is dit via de mail of via het berichtenverkeer?"	Met de kortlopende beschikking (afgegeven door SDD) wordt een toewijzing geüpload met een productcode voor het proces (uit te voeren door aanbieder) om te komen tot een langlopende beschikking. Als dat proces is afgerond (en er dus een langlopende beschikking is) wordt de productcode voor het indicatieproces afgesloten en uploadt de SDD een productcode voor de levering. Dit verloopt allemaal via het berichtenverkeer.
51	Bijlage D. Programma van Eisen 5.7	U schrijft "De Aanbieder conformeert zich aan het geldende SAP Outputgericht en eventuele (door de SDD nader uit te werken en vast te stellen) vereisten aan het administratief proces." Wanneer wordt verwacht dat dit protocol wordt uitgewerkt en kunnen aanbieders over dit protocol ook vragen over stellen?	Het proces voor afrekening van geleverde diensten volgt het SAP van de iStandaard Wmo (output) en wijkt nauwelijks af van het huidige proces. Uitsluitend de periode van onderbreking waarvoor kan worden door gedeclareerd zal anders zijn. Nu is dat 4 weken, vanaf 1 januari 2025 is dat 1 week.
52	Bijlage D. Programma van Eisen 7.2	U verzoekt aanbieder twee maal per jaar de daadwerkelijke levering in minuten en resultaten op clientniveau per week aan te leveren bij de SDD. Dit is ons inziens een (onnodige) administratieve last. Wat is de reden dat u deze informatie wenst te ontvangen? Kunt u de gewenste informatie niet halen uit het aantal weken dat is gedeclareerd via het berichtenverkeer?	Zie antwoord bij vraag 14 en 30.
53	Bijlage D. Programma van Eisen 4.7	U vraagt of de aanbieder zich direct wil melden bij gemeente schriftelijk of digitaal, als de ondersteuning wordt afgeschaald of opgeschaald buiten de bandbreedte. Kunnen we deze meldingen kenbaar maken via het berichtenverkeer middels een 317 bericht (verzoek om wijziging)?	Nee, vooralsnog is het bericht 317 niet in gebruik in de regio van de SDD. Bovendien zal er nieuwe toewijzing nodig zijn als er wordt opgeschaald of afgeschaald buiten de bandbreedte, want voor een andere bandbreedte geldt andere productcode.
54	Bijlage D. Programma van Eisen 4.5	Als Wmo aanbieder zijn wij nooit op de hoogte van de aanvraag voor een Wlz indicatie. Als Wmo aanbieder zijn wij afhankelijk van de informatie die wij ontvangen van cliënt, Wlz aanbieder en/of gemeente. Gaat de gemeente proactief de betrokken Wmo aanbieder informeren als zij weten dat er een Wlz aanvraag bij een cliënt loopt?	Ook de SDD is in veel gevallen niet betrokken bij de Wlz aanvraag en zodoende is dit vaak niet bekend. De SDD checkt periodiek of er sprake is van een afgegeven Wlz-indicatie. Als blijkt dat er een lopende Wlz-indicatie is afgegeven op naam van cliënt, zal de Wmo-ondersteuning worden beëindigd, waarbij de SDD een overgangstermijn van 5 dagen hanteert. Als de Wlz-zorgaanbieder dezelfde is als de Wmo-zorgaanbieder, dan zal de Wmo-indicatie met terugwerkende kracht vanaf datum Wlz-indicatie worden beëindigd om dubbele declaratie te voorkomen.

55	Bijlage D. Programma van Eisen 4.4 t/m 4.6 pag 5	Als Wmo aanbieder hebben wij helemaal geen inzicht in de Wlz dossierhouders en kan er geen actieve rol van Wmo aanbieders verwacht worden bij het aanvragen van een Wlz indicatie. Mocht de Wlz indicatie bij een van onze samenwerkingspartners liggen, zullen we ons inspannen om de indicatie te krijgen. Kunnen de passages 4.4. t/m 4.6 aangepast worden, zodat dit geen verplichting is in het contract?	Eis 4.4 is als volgt aangepast: "De Aanbieder is bekend met de grens tussen de Wmo en de Wlz. Indien een Aanbieder vermoedt dat een Cliënt permanent toezicht en/of 24 uur per dag zorg in nabijheid nodig heeft om ernstig nadeel te voorkomen, dan wordt een signaal afgegeven aan de Wmo-consulent SDD. " Eis 4.5 is als volgt aangepast: "Bij een aanvraag Wlz is er aandacht voor Cliëntondersteuning. Aanbieder werkt, indien nodig en op verzoek van SDD, mee bij het aanvragen van een Wlz-indicatie en een soepele overdracht naar de Wlz-aanbieder zodra Cliënt hiervoor een indicatie heeft gekregen. Als cliënt bij overstap wisselt van aanbieder, wordt een overgangstermijn van 5 dagen gehanteerd. Als er geen wisseling van aanbieder plaatsvindt, kan de Aanbieder vanaf datum Wlz, declareren bij het Zorgkantoor." Eis 4.6 is als volgt aangepast: "De Wmo2015 bepaalt dat de SDD ondersteuning kan weigeren indien er redenen zijn om aan te nemen dat de Cliënt aanspraak kan doen op de Wlz. Wanneer Cliënt weigert mee te werken aan het verkrijgen van een besluit dienaangaande, meldt de Aanbieder deze weigering, voor zover bekend, direct bij de Wmo-consulent SDD."
56	Bijlage D. Programma van Eisen par 2.9 pag 3	U schrijft "De Beschikking bevat naast de doelen en activiteiten het aantal minuten per maand aan Huishoudelijke ondersteuning dat Aanbieder gaat leveren om te zorgen voor een schoon en leefbaar huis." Bedoelt u het minimale aantal minuten uit de bandbreedte? De beschikking waar over gesproken wordt met cliënt gecommuniceerd neem ik aan.	Nee, in het <u>onderzoeksverslag</u> dat door de SDD wordt opgesteld, wordt de ondergrens, dus het <u>minimale aantal minuten</u> van de bandbreedte vermeld. Dit onderzoeksverslag wordt gedeeld met de Cliënt en Aanbieder. Vervolgens stelt Aanbieder, o.a. o.b.v. onderzoeksverslag, het <u>ondersteuningsplan</u> op, welke tevens de langdurige beschikking zal zijn. Hierin staan, i.v.m. rechtszekerheid Cliënt, naast de doelen en activiteiten het <u>exacte aantal minuten per maand aan Huishoudelijke ondersteuning</u> vermeld. Dit is om de rechtszekerheid van de Cliënt te borgen (naar aanleiding van de rechterlijke uitspraken van de Centrale Raad van Beroep). De Aanbieder verstrekt het ondersteuningsplan, welke tevens de beschikking is, aan de Cliënt.
57	Bijlage D. Programma van Eisen 7.2	Wij vinden dit een niet passende eis binnen de nieuwe werkwijze. Het bandbreedtemodel bestaat namelijk uit een bandbreedte voor minuten om de rechtszekerheid te waarborgen terwijl de kwaliteitsmetingen noodzakelijk zijn voor het toetsen of de resultaten zijn behaald. Dit betekent dat de minuten binnen de bandbreedte en de kwaliteitsmetingen die we samen houden leidend zijn ten opzichte van de daadwerkelijke levering. Wij begrijpen dus niet waarom deze eis wordt gesteld en verzoeken deze eis te schrappen.	Zie antwoord bij vraag 14 en 30.
58	Bijlage D. Programma van Eisen 4.8	Indien cliënt ontevreden is dient aanbieder binnen 4 weken een andere hulp te regelen. We begrijpen deze intentie echter is dit wel moeilijk te waarborgen binnen deze arbeidsmarkt. Wij verzoeken u de eis anders te formuleren, als een inspanningsverplichting.	Zie antwoord op vraag 10.

59	Bijlage I - Concept overeenkomst artikel 10.4 en 10.5	Indien aanbieders werken met ZZP'ers wordt er een ander speelveld gecreëerd ten opzichte van aanbieders die werken met medewerkers in loondienst conform de cao VVT (enige van toepassing zijnde cao voor de Hbh). Het bedrijfsmodel en daarmee de kosten en uitvoering verschillen aanzienlijk van elkaar. Denk bijvoorbeeld aan het wel of niet maken van vaste koppeltjes tussen medewerkers en cliënten maar ook aan het wel of niet opleiden van medewerkers, uitbetalen van reiskosten, reistijd, verlofuren en ziekteverzuim. Dit terwijl al deze parameters wel zijn opgenomen in de kostprijs die jullie ons betalen (zie rekentool). Ook is de gehele rekentool gebaseerd op de bruto loonkosten vanuit de cao VVT, terwijl deze cao voor organisaties die met ZZP'ers werken niet van toepassing is. Zijn jullie bewust van deze verschillen? En in hoeverre wordt hier rekening mee gehouden in de tariefstelling en het creëren van een eerlijk speelveld tussen zorgaanbieders?	De SDD is zich hiervan bewust, maar vindt de impact van de verschillen niet van een dusdanige omvang om het tarief te differentiëren. Bovendien zijn de loonkosten van een ZZP'er juist vaak hoger.
60	Bijlage D. Programma van Eisen par 10.1 pag 11	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 of te wijzigen naar een inspanningsverplichting. Wij zien graag uw gemotiveerde reactie.	Niet akkoord. De SDD handhaaft de geformuleerde eis m.b.t. SROI. De ervaring van de SDD op basis van het huidige HO contract (en andere contracten) is dat een SROI verplichting van 5% zeker haalbaar is in de praktijk en ook (in ruime mate) wordt gerealiseerd.
61	Bijlage D. Programma van Eisen par 9.7 pag 10	Wat verstaat u onder een passende oplossing bij een anderstalige Cliënt waarbij een taalbarrière het verlenen van adequate ondersteuning in de weg staat?	Dit kan vanalles zijn, zoals bijvoorbeeld het gebruik van een tolk of Google translate. Het is aan Aanbieder om een passende oplossing te treffen.
62	Bijlage D. Programma van Eisen par 9.5 pag 10	U geeft aan dat de Aanbieder de continuïteit heeft geborgd door vervanging bij afwezigheid (bijvoorbeeld door ziekte of in geval van vakantie) van de vaste medewerker te organiseren. Uiteraard streven wij als zorgaanbieder ernaar om de huishoudelijke hulp zoveel mogelijk te vervangen bij afwezigheid. Desondanks is het niet altijd te garanderen om de HO te vervangen i.h.k.v. de bekende arbeidsmarktproblematiek. Wij verzoeken u de eis anders te formuleren, als een inspanningsverplichting.	De SDD gaat ervan uit dat per individuele cliëntsituatie en in samenspraak met de cliënt hulp wordt geregeld als dit nodig is. Een inspanningsverplichting is moeilijk objectief meetbaar en onvoldoende kijkend naar de rechtszekerheid van cliënten.
63	Bijlage D. Programma van Eisen par 3.1 pag 5	Bijlage H, format Ondersteuningsplan/Beschikking moet nog worden aangeleverd door SDD. Aangezien we hier geen mogelijkheid voor hebben gehad om vragen te stellen gaan we ervanuit dat we hier in de NVI2 vragen kunnen stellen.	Dat is correct.
64	Bijlage G. Toelichting bandbreedte	We zijn ons bewust van de zorgvuldig implementatie van de nieuwe werkwijze, echter zijn we wel benieuwd wanneer en hoe het een en ander vastgesteld gaat worden rondom de implementatie. Kunnen jullie aangeven wanneer hier meer duidelijkheid over komt inclusief de voorgenomen implementatietermijn?	Zie antwoord op vraag 27.
65	Bijlage D. Programma van Eisen par 2.7 pag 3	In geval van spoed verstrekt de SDD de indicatie achteraf en met terugwerkende kracht tot datum van afstemming zoals beschreven in eis 2.6. Spoed wordt bepaald in samenspraak tussen de SDD en Aanbieder. Kunt u aangeven hoeveel spoedgevallen er afgelopen jaar zijn geweest? Hoe ziet u dit proces?	In het afgelopen jaar zijn er geen spoedmeldingen geweest. M.b.t. proces: zie het antwoord op vraag 11 en 42.
66	Bijlage D. Programma van Eisen par 2.7 pag 3	U eist dat er noodzaak is voor het direct starten van de Huishoudelijke Ondersteuning. In overleg kan worden gestart zonder toewijzing. Hiervoor is wel toestemming nodig. Hoe ziet u dit proces? Wij zijn namelijk zodanig ingericht dat we niet starten zonder indicatie.	Zie het antwoord op vraag 11 en 42.

67	Bijlage D. Programma van Eisen 20240718 par 2.4 pag 3	Indien aanbieders te maken krijgen met wachttijd, wegens vakantie of ziekte en tijdelijk de Huishoudelijke ondersteuning niet kan leveren, zoekt hij zelf, in overleg met de SDD, naar een gelijkwaardige oplossing voor het inzetten van Aanbieders. U geeft aan dat een gelijkwaardige oplossing inhoudt dat de Cliënt van de geïndiceerde HO wordt voorzien indien deze dat wenst. Uiteraard streven wij als zorgaanbieder ernaar om de huishoudelijke hulp zoveel mogelijk te vervangen bij afwezigheid. Desondanks is het niet altijd te garanderen om de HO te vervangen i.h.k.v. de bekende arbeidsmarktproblematiek. Wij verzoeken u de eis anders te formuleren, als een inspanningsverplichting.	Niet akkoord met uw verzoek. Zie ook het antwoord op vraag 5.
68	Bijlage B. Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 15 pag 5	Indien een boetebepaling is overeengekomen, is deze boete zonder rechtelijke tussenkomst, ingebrekestelling of aanmaning direct opeisbaar. Kunt u aangeven welke boete u bedoelt? Met een algemene opmerking over boete gaan wij niet akkoord.	Voor onderhavige overeenkomst is geen boetebepaling opgenomen. Zodoende is dit artikel van de algemene inkoopvoorwaarden niet van toepassing. Dit zal worden aangegeven in de Overeenkomst.
69	Bijlage B. Algemene Inkoopvoorwaarden 7.4 pag 4	U geeft aan dat de contractant verplicht is om op het eerste verzoek van GR Sociaal, Personeel van Contractant een geheimhoudingsverklaring te laten ondertekenen. Al onze medewerkers tekenen een arbeidsovereenkomst als ze bij ons in dienst komen. De geheimhoudingsverklaring maakt hiervan onderdeel uit. Wij verzoeken u dit artikel aan te passen als er reeds voldaan is aan deze eis door contractant. Dit om arbeidsintensieve processen te voorkomen.	Akkoord met uw verzoek. Dit zal worden aangepast in de Overeenkomst.
70	Inkoopdocument HO 2.8.2 pag 10	U geeft aan dat de arrangementstarieven voor het eerst kunnen worden aangepast per 1 januari 2026. De tarieven voor 2025 staan al vast. Daar waar het noodzakelijk is vanuit de cao wijzigingen door te voeren kan het op een ander moment dan 1 januari. Kunt u aangeven welke methode wordt gehanteerd om de cao vvt te volgen? En per welk moment?	In tegenstelling tot wat vermeld staat in het inkoopdocument in paragraaf 2.8.2. Indexatie, kennen de tarieven nog een voorbehoud. Die kunnen namelijk nog worden aangepast als er per 1 januari 2025 sprake is van een cao vvt loonsverhoging. De tarieven worden aangepast per datum dat de cao vvt wijzigingen van kracht zijn. Dat is niet per se altijd per 1 januari. Daarnaast is het mogelijk dat, wanneer er in een jaar sprake is van meerdere cao vvt loonsverhogingen, zoals in 2024, er aan het begin van het jaar een gemiddeld tarief voor het jaar wordt bepaald, rekening houdend met de loonsverhogingen in dat jaar, die dan per 1 januari van dat jaar gelden. Dat voorkomt dat er in dat jaar twee, of meer, keer de tarieven moeten worden aangepast.
71	Inkoopdocument HO 2.1 pag 5	Cliënt krijgt rechtszekerheid door exacte tijd per maand zal worden vastgelegd in Ondersteuningsplan (=beschikking). Aanbieders kunnen binnen de bandbreedte zelf op- en afschalen wanneer dit nodig is. Hoezo dan, 'rechtszekerheid doordat exacte tijd per maand wordt vastgelegd'?	Bij het op- en afschalen binnen de bandbreedte geeft de aanbieder wel een nieuwe beschikking af als de nieuwe tijdseenheid langer dan zes maanden zal duren. Tegen de nieuwe beschikking staat de mogelijkheid van bezwaar en beroep open en daarmee is de rechtszekerheid geborgd.
72	Bijlage J - SROI beleid	Mocht u aan de 5% eis vasthouden, is gemeente bereid om kandidaten door te zetten richting aanbieders?	Ja, dit is nu ook de praktijk en dit verandert niet. Verder verwijzen wij u naar het antwoord op vraag 60.
73	Programma van Eisen 7.3 pag 9	Klopt het dat we niet jaarlijks een accountantsverklaring dienen aan te leveren? En wanneer gemeente besluit dat het noodzakelijk is hoe ver van te voren wordt dit meegedeeld?	Zie het antwoord op vraag 29.
74	Programma van Eisen 4.3 pag 6	Indien inwoner overlijdt, wat zijn de afspraken rondom het doorleveren bij eventuele weduwe? Mag er dan nog zorg worden geleverd voor een bepaalde periode en hoe lang?	In principe wordt de ondersteuning doorgeleverd en volgt er een nieuwe beschikking. Dit moet wel in afstemming met de SDD want mogelijk gaat er een andere bandbreedte gelden als er minder mensen wonen (mogelijk minder ondersteuning nodig).
75	Inkoopdocument HO par 4.5 pag 23	Klopt het dat Bijlage N - Model verklaring Referentie als Word document ingediend mag worden (zonder ondertekening vanuit aanbieder). Er is namelijk geen ondertekeningsmogelijkheid opgenomen.	Ja dat is juist; deze bijlage hoeft niet ondertekend te worden.
76	Inkoopdocument HO par 4.5 pag 23	Mag een van de opdrachtgevende gemeenten als referentie gebruikt worden? Zo ja; is dan de tevredenheidsverklaring ook nog nodig?	Het contract HO van de SDD mag op bijlage N "Formulier Model Verklaring referenties" opgegeven worden. Een evt. tevredenheidsverklaring dient op verzoek van de SDD te worden overlegd. Aanbieders die gecontracteerd zijn door de SDD voor HO 2024, zullen niet gevraagd worden om een tevredenheidsverklaring in te dienen.

77	Inkoopdocument HO par 4.5 pag 23	Op verzoek van SDD moet binnen 5 werkdagen een tevredenheidsverklaring worden afgegeven van referent, met ondertekening van de referent. Kan het ook zijn dat SDD dit verzoek niet doet? Indien altijd overgegaan wordt tot verzoek van ondertekening, mogen we dit ook al vooraf met referent afstemmen en regelen? Hoe ziet een tevredenheidsverklaring eruit?	Zie antwoord op vraag 76. Een tevredenheidsverklaring is vormvrij. Hieruit moet blijken dat de referentie-opdracht tijdig, correct en naar tevredenheid van referent is/wordt uitgevoerd. Tevens dient de tevredenheidsverklaring ondertekend te zijn door referent.
78	Inkoopdocument HO par 2.5 pag7	Indien er overgegaan wordt naar het concept thuisplusflat. Wordt dit dan ook via een aanbesteding in de markt gezet?	Zie antwoord op vraag 4.
79	Concept overeenkomst hfdst 9 pag 8	We waarderen de zorgvuldige wijze waarop jullie willen komen tot een indexering, echter staat bij 9.6 en 9.7 'enig jaar' en 'uitgangspunt'. Dit voelt voor ons redelijk vrij interpreteerbaar. Kunnen we er vanuit gaan dat jullie hiermee ieder jaar indexeren conform de CAO VVT?	Zie antwoord vraag 70.
80	Productcodes	Met welke iWmo productcode(s) wordt er gewerkt?	Die codes moeten nog worden vastgesteld. Er komen aparte codes voor indicatieproces (opstellen OP) door aanbieder en codes voor de levering van de bandbreedtes en modules.
81	Inkoopdocument HO par 4.4B pag 22	"De SDD behoudt zich het recht voor om op elk door haar gewenst moment gedurende de looptijd van de Overeenkomst, inzage te krijgen in de financiële gegevens van de Aanbieder." Bent u bereid hieraan toe te voegen "binnen het redelijke en voor zover dit bijdraagt aan de uitvoering van de overeenkomst" of vergelijkbare zinsnede?	Akkoord met uw voorstel. Dit is aangepast (met wijzigingen bijhouden).
82	Inkoopdocument HO par 3.3 pag 12	In het document staat bij de planning een 2e vragenronde vermeld, deze is niet zichtbaar in de planning in TenderNed. Zou dit aangepast kunnen worden?	Dit klopt. Dit kan pas toegevoegd worden nadat de 1e vragenronde is geweest. De 2e vragenronde zal worden toegevoegd aan de planning op TenderNed conform de planning in het inkoopdocument op pagina 12.
83	Mandaat voor beschikking/ondersteuningsplan	Indien wij hier invulling aan kan geven zal het bezoek bij de klant thuis door een klantbezoeker worden verricht. Deze zal het eerste concept van het ondersteuningsplan opstellen. De verantwoordelijkheid voor het ondersteuningsplan/beschikking zien wij liever bij de direct leidinggevende van de klantbezoeker. Deze doet de kwaliteitscheck en maakt het ondersteuningsplan definitief. Is het toegestaan het mandaat enkel te beleggen bij de coördinatoren?	Het is van belang dat degene met het mandaat het besluit ondertekent en daarmee dus feitelijk besluit namens de SDD. Het is aan de aanbieder zelf hoe dit is ingericht in de organisatie qua bevoegdheden.
84	Overeenkomst artikel art. 9	De plusmodules staan hier niet in opgenomen. Enkel de basis bandbreedtes. Kunnen ook de plusmodules aan de overeenkomst toegevoegd worden?	Dat is akkoord. Dit zal worden toegevoegd aan de overeenkomst.
85	Bijlage M - Formulier Financiële ratio's	Met betrekking tot de solvabiliteit stelt u een norm van 10% in de verhouding Eigen Vermogen / Vreemd Vermogen. Echter zijn wij van mening dat dit een onredelijk hoge eis is. Het eigen vermogen wordt immers opgebouwd met eerder behaalde winsten en die winsten zijn gemaximeerd. Ons verzoek is: kan de norm van gemiddeld 10% vervallen?	Zoals aangegeven in het inkoopdocument op pagina 21 bij paragraaf 4.4.B Financiële ratio's, kunt u, wanneer uw organisatie niet aan deze eis kunt voldoen, een bankverklaring overleggen om aan te tonen dat uw organisatie over voldoende financiële draagkracht beschikt.