

Ref. Nr.	Vragenronde	Individueel	Onderwerp	Vraag	Antwoord	Ontvangen op	Beantwoord op
1	1	Nee	Eisen financiële draagkracht	Paragraaf 3.5.2 spreekt over de financiële draagkracht. Het inschrijfdocument benoemt dat de inschrijver dient te beschikken over een accountantsverklaring die betrekking heeft op de meest recente vastgestelde jaarrekening zonder zogenoemde continuïteitsparagraaf. Een paragraaf over de continuïteit is een verplicht onderdeel in het jaarverslag van organisaties die ook zorg uit de WLZ en ZVW leveren (zie artikel Koninklijke Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants: Bestuursbesluit verplichte rapportage continuïteit en fraude). Er zijn bovendien meerdere gradaties van een continuïteitsparagraaf (zie handreiking Koninklijke Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants: NBA publiceert handreiking 1151: rapporteren controleaanpak continuïteit). Daar niet elke aanbieder een controleverklaring heeft, levert dit een ongelijk speelveld op tussen de inschrijvers. Dit is in strijd met het gelijkheidsbeginsel. Voorstel is om deze passage te schrappen. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	ISD vindt de continuïteit van de dienstverlening van groot belang. Daarom stelt ISD eisen aan de financiële draagkracht van de Inschrijver door middel van de in paragraaf 3.5.2 van het inkoopdocument opgenomen geschiktheidsis. Inschrijver dient te beschikken over een accountantsverklaring zonder zogenoemde 'continuïteitsparagraaf'. Voor zover een inschrijver niet jaarrekeningsplichtig is kan worden volstaan met een beoordelings- of samenstellingsverklaring. Daarmee kunnen alle inschrijvers in beginsel aan de gestelde geschiktheidsis voldoen en is geen sprake van een ongelijk speelveld. Een dergelijke geschiktheidsis is in de markt overigens ook gebruikelijk.	25-2-2025	5-3-2025
2	1	Nee	Looptijd contract	In het inkoopdocument artikel 1.3 en 2.6.3 staat de looptijd van het contract opgenomen, met als ingangsdatum 01-08-2025 en als einddatum 31-07-2029. In Overeenkomst, artikel 1.3.1 staat als ingangsdatum contract 01-05-2025 en als einddatum 30-04-2029 opgenomen. Kan de ISD aangeven welke data juist zijn en de data in alle documenten hetzelfde noteren?	De raamovereenkomst gaat in op 1 augustus 2025 en heeft een initiële looptijd van vier jaar, dus tot en met 31 juli 2029. ISD kan de raamovereenkomst vier keer verlengen met één jaar, derhalve tot uiterlijk 1 augustus 2033. De looptijd van de overeenkomst is aangepast in de concept overeenkomst. Zie de aangepaste concept overeenkomst bij deze Nota van Inlichtingen.	25-2-2025	5-3-2025
3	1	Nee	Verwijzing	In artikel 3.4.1 Bibob van het Inkoopdocument wordt verwezen naar artikel 1.5 van de Overeenkomst. Artikel 1.5 betreft "bestedingsruimte" en heeft de ISD laten vervallen. De juiste verwijzing moet zijn: 1.8. Kan gemeente dit wijzigen?	De verwijzing is aangepast in het inkoopdocument. Zie de aangepaste versie van het inkoopdocument bij de Nota van Inlichtingen.	25-2-2025	5-3-2025
4	1	Nee	Doorleveren na overlijden	Momenteel zijn er geen bepalingen opgenomen over het mogelijk Doorleveren na overlijden van een cliënt. Kan gemeente hier meer informatie en werkwijze over delen?	Na datum overlijden van een klant mag de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' niet meer worden geleverd. Indien sprake is van een achterblijvende partner van de desbetreffende klant, onderzoekt ISD of de partner recht heeft op de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden'. Dit is opgenomen in eis 13a bij het Programma van Eisen. Zie het gewijzigde Programma van Eisen bij deze Nota van Inlichtingen	25-2-2025	5-3-2025
5	1	Nee	Tijdelijke zorgstop	Momenteel zijn er geen bepalingen opgenomen over een tijdelijke zorgstop, terwijl dit voor kan komen. Kan gemeente hier meer informatie over geven, bijvoorbeeld in welke gevallen (ziekenhuisopname) er sprake is van een tijdelijke zorgstop en vanaf welke termijn?	Een tijdelijke zorgstop is alleen mogelijk in overleg met ISD. Gedurende de looptijd van de dienstverleningsopdracht (de periode waarin opdrachtnemer hulp levert aan de klant) kan na overleg met ISD in de volgende gevallen mogelijk een tussentijdse stop van maximaal 3 weken worden ingezet: a. tijdelijke stop om reden van (ziekenhuis)opname van de klant, b. tijdelijk inwonende kind(eren), c. tijdelijke samenwoning. Een tussentijdse stop van langer dan 3 weken kan alleen in uitzonderlijke gevallen en na toestemming van ISD. Dit is opgenomen als eis 13b in het Programma van Eisen. Zie het gewijzigde Programma van Eisen bij deze Nota van Inlichtingen.	25-2-2025	5-3-2025
6	1	Nee	Aftekenlijsten	Programma van eisen eis 5 gaat over het aftekenlijsten. Hierin wordt gesteld dat de aftekenlijsten up-to-date dienen te zijn en aanwezig dienen te zijn bij cliënten. Verzoek om deze passage rondom aftekenlijsten te laten vervallen. Het werken met fysieke aftekenlijsten is ongewenst, en is vaak een middel dat niet bijdraagt aan het doel van de eis dan wel de zorg. Kan gemeente deze eis laten vervallen of beargumenteren waarom zij wel met aftekenlijsten wenst te werken?	ISD hecht waarde aan het hanteren van aftekenlijsten. In de aftekenlijst wordt door middel van één paraaf van de betreffende medewerker van opdrachtnemer en één paraaf van de klant aangegeven wanneer de medewerker bij de klant is geweest en dat deze de afgesproken taken heeft uitgevoerd. Het is toegestaan een fysieke of digitale aftekenlijst te hanteren. Een digitale aftekenlijst moet wel inzichtelijk zijn voor de klant, gemachtigden en ISD.	25-2-2025	5-3-2025
7	1	Nee	Intake PvE 4.3	Mogen zorgaanbieders de intake, zoals omschreven in PvE eis 4.3, declareren?	Nee, het intakegesprek mag niet apart worden gedeclareerd. De intake wordt geacht in het tarief besloten te liggen.	25-2-2025	5-3-2025
8	1	Nee	Start Zorg PvE	Programma van Eisen eis 4.3 tot en met eis 4.7 wijden zich uit over Start Zorg. Hierin wordt benoemd dat, na ontvangst 301-bericht, binnen 5 kalenderdagen een intake ingepland wordt en een ondersteuningsplan wordt ingevuld. Vervolgens stelt de eis dat binnen 10 kalenderdagen, ná verzending van het 305-bericht, gestart wordt. Deze werkwijze wijkt af van de regels van het SAP. Hierin wordt de werkwijze gehanteerd dat het 305-start zorgbericht ingediend wordt binnen 5 werkdagen nadat de zorg daadwerkelijk is gestart, dit bericht is voorzien van de ingangsdatum van de start van de zorg. Hanteert de ISD de werkwijze dat de CAK eigen bijdrage al ingaat op de ingangsdatum van het 301-bericht? Graag herziening en verduidelijking van deze werkwijze en graag oog voor het SAP, aangezien er middels de door IS omschreven werkwijze een ongewenste werkwijze ontstaat.	De werkwijze is als volgt: A) ISD stuurt een 301-bericht welke door de opdrachtnemer wordt geaccepteerd door middel van een 302-bericht. B) Opdrachtnemer plant binnen 5 werkdagen een intakegesprek met de klant. C) Klant geeft akkoord op het tijdens de intake besproken ondersteuningsplan. D) Uiterlijk binnen 20 werkdagen (of na de termijn die in het stoplichtmodel is aangegeven) start opdrachtnemer met de dienstverleningsopdracht. E) Uiterlijk binnen vijf werkdagen na start dienstverleningsopdracht stuurt opdrachtnemer een 305-startbericht waarin de startdatum van de hulpverlening is genoemd. Vanaf dat moment start ook de eigen bijdrage door het CAK. Zie ook de (gewijzigde) eis 4 in het Programma van Eisen van deze Nota van Inlichtingen.	25-2-2025	5-3-2025
9	1	Nee	Wachtlijst en Stoplichtmodel	Programma van Eisen, eis 27, wijdt zich uit over het Stoplichtmodel. Hierin wordt vermeld dat de zorgaanbieder het meldt wanneer niet tijdig vervangende hulp kan worden ingezet bij bijvoorbeeld ziekte of verlof. Het verzoek is om dit deel van de eis te laten vervallen, dan wel aan te passen en te verduidelijken in welke specifieke gevallen opdrachtgever bericht hierover wenst te ontvangen. Om bij elke keer ziekte of verlof van medewerker een melding richting opdrachtgever te maken, zorgt voor een heel grote administratieve last. Dit zowel aan opdrachtnemer (het maken van de melding) als opdrachtgever (het verwerken van de melding) kant. In het overgrote deel van de gevallen, wordt bij afwezigheid door ziekte of verlof in overleg met medewerker en cliënt gemakkelijk een oplossing gevonden. Het maken van een melding is hierin niet nodig. Kan gemeente deze passage laten vervallen en zo nee kan gemeente beargumenteren waarom zij van mening is dat dit (het melden) nodig is?	ISD begrijpt uw bezwaar en heeft eis 27 van het Programma van Eisen aangepast (zie bijlage bij deze Nota van Inlichtingen). Het regelen van vervanging bij ziekte of verlof maakt geen onderdeel meer uit van het stoplichtmodel. Het bijhouden van het stoplichtmodel richt zich alleen op nieuwe te verwachten klanten. ISD kijkt in het stoplichtmodel of en wanneer er mogelijkheden zijn om nieuwe klanten aan te melden bij een opdrachtnemer. Het stoplichtmodel is dus niet bedoeld voor klanten die al aangemeld zijn. Opdrachtnemer is op grond van eis 25 van het Programma van Eisen verplicht ervoor te zorgen dat zij voldoende personeel beschikbaar heeft om voor vervanging te zorgen bij ziekte of verlof.	25-2-2025	5-3-2025
10	1	Nee	Deadlines planning	Kan gemeente bij de planning aangeven of de datum tot of tot en met de desbetreffende dag is? En kan de gemeente hierbij een uiterlijke tijd toevoegen (bijv. 12:00u of 00:00u)?	Zie de verduidelijkingen in de planning in de aangepaste versie van het inkoopdocument bij deze Nota van Inlichtingen.	25-2-2025	5-3-2025
11	1	Nee	Tarief 2025	Vraag is ingetrokken.	n.v.t.	25-2-2025	5-3-2025
12	1	Nee	CAO VVT	Het Programma van Eisen verplicht aanbieders personeel te betalen krachtens de CAO VVT. De cao VVT voor 2025 is nog niet bekend, de onderhandelingen lopen nu. Dit heeft invloed op de loonkosten van de zorgaanbieders en daarmee het reële tarief. Kunnen de gemeenten toelichten hoe zij voornemens zijn de nieuwe CAO mee te nemen in de gestelde tarieven? Meer specifiek: op welke wijze is de gemeente voornemens een mogelijke stijging in loonkosten te verrekenen met het tarief (d.w.z. met terugwerkende kracht / volledige doorberekening / andere verrekening)?	ISD wijzigt de indexeringsregeling van artikel 3.2 van de concept overeenkomst. ISD zal indexeren op basis van de CAO VVT en dus niet op basis van OVA en PPC. Indien voorafgaand aan de start van de overeenkomst loonstijgingen door een nieuwe CAO plaatsvinden, worden deze voorafgaand aan de ingangsdatum van de overeenkomst verrekend in het tarief. Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst een nieuwe CAO wordt gesloten dan indexeert ISD het tarief vanaf de maand volgend op het moment dat de loonstijgingen ingaan.	25-2-2025	5-3-2025
13	1	Nee	Bijlage 1 - Artikel 2.1.5	Hoe worden de uren toegewezen aan de cliënten? Worden alle cliënten herbeoordeeld door middel van een huisbezoek en het HHM normenkader of neemt de gemeente de uren van de aanbieder over?	De uren van de bestaande klanten worden niet overgenomen van de opdrachtnemer. De uren worden door ISD bepaald bij de omzetting naar p*Q. Daarbij slaat ISD acht op het HHM Normenkader, zoals bepaald in het Programma van Eisen.	25-2-2025	5-3-2025
14	1	Nee	Bijlage 5a - Artikel 3.2	Om het tarief jaarlijks te indexeren hanteert gemeente een methodiek op basis van OVA en PPC. Wij verzoeken u een mogelijkheid tot indexering conform CAO VVT op te nemen en wijzen u er op dat een tussentijdse tariefverhoging in het kader van de AmvB bij een loonontwikkeling of wijziging binnen de CAO VVT onvermijdelijk is. Hieronder valt zowel de jaarlijkse doorstroom van medewerkers naar de opvolgende HV loonschaal als de reguliere CAO VVT stijgingen. Ons inziens is de door u voorgestelde indexeringswijze hiervoor niet toereikend. Wil gemeente deze methode van indexeren heroverwegen?	Zie het antwoord op vraag 12.	25-2-2025	5-3-2025
15	1	Nee	Bijlage 1 / 5a	In bijlage 1 - inkoopdocument pagina 6 wordt aangegeven dat de raamovereenkomst in gaat op 1 augustus 2025 met een looptijd van vier jaar met mogelijkheid tot 4x1 jaar verlengen. In bijlage 5A geeft u aan dat de raamovereenkomst 1 april 2025 in gaat met een looptijd van 4 jaar en een mogelijkheid van 12 maanden verlengen. Welke looptijd en mogelijkheid tot verlengen kunnen wij aanhouden?	Zie het antwoord op vraag 2.	25-2-2025	5-3-2025

16	1	Nee	Bijlage 1 - Artikel 4.2	Wordt het plan als één plan beoordeeld of worden alle onderwerpen apart beoordeeld en vervolgens gewogen?	Inschrijver dient één plan van aanpak in te dienen waaruit volgt hoe zij de uitvoering van de opdracht zal vormgeven. In het plan van aanpak moeten in ieder geval de onderwerpen A/B/C/D zoals beschreven in paragraaf 4.2 van het inkoopdocument terugkomen, omdat ISD die relevant vindt voor de uitvoering van de opdracht. De onderwerpen A/B/C/D worden beoordeeld op de beoordelingsaspecten zoals uitgewerkt in paragraaf 4.2 van het inkoopdocument. Ten behoeve van de transparantie zal ISD per onderwerp in het plan van aanpak een puntenscore toekennen, waarbij alle vier de onderwerpen (A/B/C/D) even zwaar wegen. De totale score voor het onderdeel kwaliteit is de toegekende score voor de vier onderwerpen samen (dus maximaal 100 punten per onderwerp en maximaal 400 punten voor het onderdeel kwaliteit in totaal). Zie de wijzigingen in paragraaf 4.3 van het inkoopdocument bij deze Nota van Inlichtingen. De onderwerpen zelf zijn inhoudelijk niet gewijzigd.	25-2-2025	5-3-2025
17	1	Nee	Bijlage 1 - Artikel 4.2	Kunt u bevestigen dat u onder implementatie niet verstaat overgang van cliënten door latende aanbieders?	Voor opdrachtnemers bestaat geen verplichting tot het overnemen van klanten van aanbieders die geen nieuwe overeenkomst krijgen. Voor zover opdrachtnemer een nieuwe aanbieder is of aanbieder wel ruimte heeft/creëert voor extra klanten, kunnen maatregelen worden voorgesteld die bijdragen aan een soepele overgang, zoals een warme overdracht.	25-2-2025	5-3-2025
18	1	Nee	Bijlage 1 - Artikel 4.2	Klopt het dat u onder implementatie verstaat de overgang van resultaat naar P*Q?	Onder implementatie verstaat ISD de gehele overgang van de oude overeenkomst naar de nieuwe overeenkomst, waaronder de overgang van resultaatgericht naar p*q maar ook eventueel de overgang van klanten.	25-2-2025	5-3-2025
19	1	Nee	Planning	De tijd tussen publicatie van de aanbestedingsdocumenten en de sluitingsdatum voor de aanbesteding is buitengewoon krap. Zeker om maximale kwaliteit te leveren willen u vragen de planning van de aanbesteding te herzien.	ISD heeft geen ruimte om af te wijken van de huidige planning.	25-2-2025	5-3-2025
20	1	Nee	Bijlage 6	Wat is het doel van een jaarlijkse evaluatie van het ondersteuningsplan hulp bij het huishouden? Wat 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.	ISD heeft deze eis laten vervallen. Zie het gewijzigde Programma van Eisen bij deze Nota van Inlichtingen.	25-2-2025	5-3-2025
21	1	Nee	Bijlage 5a - Artikel 3.7	Na ontvangst van een melding en verzoek om toestemming tot weigering of beëindiging van de dienstverlening wordt binnen twee weken beoordeeld of hier toestemming voor gegeven wordt. Dient de zorgaanbieder door te leveren in de tussentijd? Zo ja, hoe om te gaan bij beëindiging bij cliënten waar een onveilige werksituatie is ontstaan?	Een aanbieder kan het leveren van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' pas stoppen na toestemming van ISD, conform artikel 3.7 van de concept overeenkomst. Indien sprake is van een onveilige werksituatie kan in overleg met ISD worden besloten de levering tijdelijk op te schorten.	25-2-2025	5-3-2025
22	1	Nee	Bijlage 5a - Artikel 3.7	U geeft aan dat er enkel in geval van uitzonderlijke omstandigheden en/of gewichtige redenen ondersteuning geweigerd of beëindigd kan worden. Wat ziet u als een geldige uitzonderlijke omstandigheid of gewichtige reden?	Voorbeelden van gewichtige redenen zijn: • Ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de hulpverlener en/of medecliënten in gevaar is, ontstaan door of vanwege de klant en/of de handelwijze van familie van de klant; • Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie; • Evidente omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de hulpverlener en/of medeklanten; • Niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door de opdrachtnemer.	25-2-2025	5-3-2025
23	1	Nee	Bijlage 6 - Artikel 2.3.10	Als werktijden geeft u aan: op werkdagen tussen 7:00 en 20:00 uur en/of op zaterdag tussen 8:00 en 12:00 uur. Is het leveren van de ondersteuning buiten de gebruikelijke kantoor tijden een verplichting of optioneel?	Het leveren van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' buiten de gebruikelijke kantoor tijden is optioneel.	25-2-2025	5-3-2025
24	1	Nee	Bijlage 6 - 2.8 nr.30	Waarom verwacht u een telefonische bereikbaarheid buiten kantoor tijden (tot 18:00 uur)? Welke vorm van dienstverlening verwacht u dan van de aanbieder?	ISD ziet graag een telefonische bereikbaarheid gedurende de tijden dat de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' geleverd wordt.	25-2-2025	5-3-2025
25	1	Nee	Bijlage 7 - Artikel 3.3	Mogen wij ook landelijk initiatieven invoeren in WIZZR?	De primaire doelstelling bij de invulling van SROI is mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt duurzaam werk(ervaring) verschaffen, zodat hun afstand tot de arbeidsmarkt verkleint en/of verdwijnt. ISD neemt aan dat opdrachtnemer met landelijke initiatieven bedoelt het inzetten van kandidaten uit een gemeente in Nederland welke niet behoort tot de deelnemende gemeenten die onderdeel uitmaken van ISD, maar welke wel ingezet worden op de onderhavige opdracht voor het leveren van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden'. Mits deze kandidaten voldoen aan de uitvoeringsvoorwaarden Social Return Holland Rijnland is dit uiteraard akkoord.	25-2-2025	5-3-2025
26	1	Nee	Bijlage 7 - Artikel 3.3	Waarom telt een werkzoekende maar voor een jaar mee in de bouwblokken? En tellen alle MBO niveaus mee voor de invulling van SROI? Daarnaast willen wij in de toekomst ook meer gaan doen met stagiaires op kantoor, dit zullen ook HBO studenten zijn, kunnen zij ook mee met de invulling van SROI?	Bij SROI gaat het om het creëren van nieuwe kansen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. De waarde per bouwblok wordt bepaald door de mate van inspanning voor het aan werk(ervaring) helpen en begeleiden van personen uit de doelgroep door de opdrachtnemer. Personen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt hebben een hogere fictieve waarde dan personen met een kleinere afstand tot de arbeidsmarkt. Afhankelijk van de afstand tot de arbeidsmarkt is er per bouwblok besloten hoelang deze mag worden meegeteld. Stagiaires en leerlingen van alle mbo-niveaus (BOL en BBI) mogen meetellen voor de SROI invulling. Hbo-stagiaires vallen niet onder de bouwblokken en tellen niet mee voor de SROI invulling.	25-2-2025	5-3-2025
27	1	Nee	Bijlage 7 - Artikel 3.4	Welke documentatie moeten wij aanleveren bij WIZZR om een kandidaat goedgekeurd te krijgen? Is alleen een arbeidscontract voldoende?	Opdrachtnemer dient te kunnen verantwoorden in WIZZR dat de kandidaat voldoet aan de uitvoeringsvoorwaarden Social Return Holland Rijnland. Hiervoor is het noodzakelijk dat de opdrachtnemer kan aantonen dat desbetreffende kandidaat een werkplek heeft gekregen (onder andere door opvoeren arbeidscontract) en ten tijde van aannemen behoorde tot een van de SROI-doelgroepen. De benodigde bewijslast hiervoor verschilt per type doelgroep.	25-2-2025	5-3-2025
28	1	Nee	Bijlage 6 - Artikel 2.9	Hier staat beschreven dat wij 2% moeten voldoen, terwijl in bijlage 7- 2.2 wordt 5% genoemd. Wat is het juiste? Gezien de huidige arbeidsmarkt gaat onze voorkeur uit naar 2%	De SROI-verplichting welke van toepassing is op deze aanbesteding betreft 2% over de opdrachtwaarde.	25-2-2025	5-3-2025
29	1	Nee	Bijlage 6 - Artikel 2.11	In het PvE schrijft u bij 2.11 over de administratieve taken die juist en tijdig uitgevoerd dienen te worden. Hierin lees ik niet terug of u zich conformeert aan het standaard administratie protocol van het isociaaldomein.	ISD conformeert zich aan het standaard administratieprotocol van het isociaaldomein.	25-2-2025	5-3-2025
30	1	Nee	Bijlage 6 - Artikel 2.3 nr. 12	Wat als een gemeente ook pas achteraf weet dat een client en/of partner een WLZ indicatie heeft, wordt de WMO toewijzing dan per de datum afgesloten dat de gemeente kennis heeft genomen van het feit dat client over een WLZ indicatie beschikt of wordt de WMO toewijzing met terugwerkende kracht afgesloten per de datum dat de WLZ indicatie van de client van kracht is? Indien de indicatie wordt afgesloten per datum WLZ indicatie van kracht, wat gebeurt er met de uren die de zorgaanbieder geleverd heeft op een WMO indicatie die toen nog geldig was?	ISD controleert maandelijks of een Wlz-indicatie is toegekend aan een klant en communiceert door middel van een 307-bericht aan opdrachtnemer als de dienstverlening moet stoppen. Opdrachtnemer kan ook zelf controleren of een klant een Wlz-beschikking heeft gekregen via Vecozo. Na een 307-bericht dient de zorgverlening zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen één maand, te worden omgezet. Alleen de hulp die binnen deze omzettingperiode is geleverd kan worden gedeclareerd.	25-2-2025	5-3-2025
31	1	Nee	Bijlage 6 - Artikel 2.13 nr. 12	U schrijft dat een aanbieder binnen vijf dagen nadat hem bekend is geworden dat client (of huisgenoot van 18+) een WLZ beschikking heeft, dit aan de gemeente moet melden. Als WMO aanbieder zijn wij afhankelijk van informatie die wij van client, WLZ aanbieder en / of gemeente ontvangen. De verantwoordelijkheid voor het aanvragen van een WLZ indicatie ligt bij de client zelf. Om deze reden zijn wij als WMO aanbieder bijna nooit eerder op de hoogte van de WLZ indicatie dan de gemeente. Controleert de gemeente ook of zijn/haar inwoners een WLZ indicatie toegekend krijgt? Zo ja, hoe vaak en wanneer communiceert u dit met de aanbieder?	Zie het antwoord op vraag 30.	25-2-2025	5-3-2025
32	1	Nee	Bijlage 6 - Artikel 4.5 en 4.6	Onder eis 5 staat vermeld dat binnen tien kalenderdagen na ontvangst van het 301-bericht een 305-bericht moet worden gestuurd, waarna vervolgens onder eis 6 wordt vermeld dat de hulp kan starten. Wij starten altijd eerst de zorg, waarna wij vervolgens een 305-bericht sturen met de datum van het 1e zorgmoment. Zouden deze eisen aangepast kunnen worden, zodat deze werkwijze ook mogelijk is?	ISD hanteert het SAP van Isociaaldomein. Het 305-bericht moet uiterlijk binnen vijf werkdagen na start van de dienstverleningsopdracht worden verstuurd. Zie de wijziging in eis 4 van het Programma van Eisen zoals bij deze Nota van Inlichtingen bijgevoegd.	25-2-2025	5-3-2025
33	1	Nee	Inkoopdocument - Artikel 2.1.3	U geeft aan dat kindzorg en maaltijdvoorziening onder de HH2 valt. Hoe en in welke frequentie verwacht u deze indicaties af te geven?	ISD kan hier geen indicatie voor geven, omdat een andere categoriëndeeling wordt gehanteerd.	25-2-2025	5-3-2025

34	1	Nee	Bijlage 6 - Artikel 2.3	U schrijft dat de afspraken over de vaste dagen en tijden worden vastgelegd in het ondersteuningsplan; Hoe gaat u om met digitale vastlegging en beheer van deze afspraken uit het ondersteuningsplan?	Het ondersteuningsplan en de aftekenlijst mogen ook digitaal worden vastgelegd, mits deze wel inzichtelijk zijn voor de klant, gemachtigden en ISD. Zie tevens de wijziging van eis 5 van het Programma van Eisen bij deze Nota van Inlichtingen.	25-2-2025	5-3-2025
35	1	Nee	Doorleveren na overlijden	In de documenten zien wij geen afspraak staan over het doorleveren na overlijden. Wij verzoeken hier een afspraak over op te nemen.	Zie het antwoord op vraag 4.	25-2-2025	5-3-2025
36	1	Nee	Bijlage 5a - Artikel 1.3.4	In de Wmo contractstandaarden zijn er drie opties voor de opzegmogelijkheid; 1)Een van de partijen kan opzeggen 2)Enkel gemeente kan opzeggen en aanbieder niet 3)Zowel gemeente als aanbieder kan opzeggen, mits voldaan wordt aan nader te bepalen voorwaarden. U heeft gekozen voor optie 2, hetgeen betekent dat de zorgaanbieder gedurende de looptijd van de overeenkomst deze overeenkomst niet kan opzeggen. Kunt u toelichten waarom u deze keuze heeft gemaakt? De opties waarbij de zorgaanbieder de overeenkomst niet kan opzeggen zijn voornamelijk in de contractstandaarden opgenomen voor producten binnen de Wmo waarvoor of specifieke specialisme van zorgaanbieders wordt vereist of waarbij een zeer beperkt aantal zorgaanbieders wordt gegund zodat de continuïteit van de dienstverlening beter kan worden gewaarborgd. Voor deze aanbesteding Huishoudelijke Ondersteuning is dit enkelvoudige specialisme niet aan de orde. Daarbij is met het gunnen van meerdere zorgaanbieders de continuïteit van de dienstverlening sneller geborgd indien een aanbieder de overeenkomst wenst op te zeggen. De overeenkomst die we aangaan geldt namelijk voor meerdere jaren, waarbij altijd ontwikkelingen kunnen plaatsvinden waardoor een verschil van inzicht ontstaat. Daarom doen wij een dringend verzoek om optie 3 van de contractstandaarden toe te passen bij de opzegmethodiek, namelijk dat zowel gemeente als zorgaanbieder de overeenkomst kunnen opzeggen. Hier kunnen vervolgens wel voorwaarden aan worden gesteld zoals de borging van continuïteit van de dienstverlening en een opzegging van de overeenkomst met schriftelijke onderbouwing. Uiteraard gaan we ervan uit dat het niet noodzakelijk is om gebruik te gaan maken van dit artikel gezien we met vertrouwen en vanuit partnerschap het contract willen benaderen. Echter is niemand gebaat bij een samenwerking waarbij er fundamentele verschillen van zienswijzen aan de orde zijn.	ISD heeft gekozen voor optie 2 (alleen ISD kan opzeggen), omdat anders een te groot risico ontstaat voor de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst. Tussentijdse toetreding van aanbieders is immers in niet mogelijk.	25-2-2025	5-3-2025
37	1	Nee	Bijlage 6 - Artikel 2.3	U vraagt om aftekenlijsten waarin medewerker na ieder zorgmoment de gewerkte uren, de verrichte werkzaamheden en evt bijzonderheden registreert. Daarnaast eist u het zetten van drie handtekeningen. Dit is extra administratieve ballast die ten koste gaat van de daadwerkelijke ondersteuning. Binnen onze organisatie hebben we daarom de verantwoordings van geleverde zorg 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.	Zie het antwoord op vraag 6.	25-2-2025	5-3-2025
38	1	Nee	Bijlage 5a - Artikel 1.6.1	Kunt u specificeren wat de objectieveerbare norm is?	ISD heeft in artikel 1.6.1 van de concept overeenkomst verduidelijkt dat het gaat om de situatie dat een opdrachtnemer in een periode van 12 maanden geen maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' heeft geleverd aan klanten, dan wel geen declaraties heeft ingediend. Zie de aangepaste concept overeenkomst bij deze Nota van Inlichtingen.	25-2-2025	5-3-2025
39	1	Nee	PvE, 2.3 punt 4, punt 4	We werken met een volledig digitaal systeem voor aftekenen, evalueren en signaleren. Ook het ondersteuningsplan is digitaal toegankelijk voor de cliënt en de mantelzorger. Gaat ISD akkoord met de digitale variant.	Zie het antwoord op vraag 6.	26-2-2025	5-3-2025
40	1	Nee	PvE, 2.3 punt 4.1	Vraag 1: Als geen van de gecontracteerde partijen beschikbaar is, hoe wordt er dan toegewezen? Vraag 2: Hoe krijgt de opdrachtnemer inzicht in deze verdeling?	1) Als in het stoplichtmodel is aangegeven dat er bij alle gecontracteerde aanbieders een wachtlijst is, dan geldt de voorkeur van de klant die dan wacht op beschikbaarheid van de betreffende opdrachtnemer. De klant kan er ook voor kiezen zelf hulp in te kopen door middel van het PGB bij een niet-gecontracteerde aanbieder. 2) Opdrachtnemer krijgt geen inzicht in de toewijzingen.	26-2-2025	5-3-2025
41	1	Nee	2.3 5j	Vraag: Wij werken vanaf 1 januari met een digitaal systeem om te registreren. Hierin registreren wij de aanwezigheid maar stellen ook aanvullende vragen over de kwaliteit van de dienstverlening en hoe het met de cliënt gaat. Een (papier) tastbare aftekenlijst is wat ons betreft erg kwetsbaar en geen goed controlemiddel. Het is aan u als opdrachtgever om deze keuze te maken en wij zouden graag willen weten of u een digitaal-systeem ook toestaat. Daarnaast kan de invulling van taken variëren, en is het slechts de geïndiceerde tijd die vast staat. Het is immers P+Q	Zie het antwoord op vraag 6.	26-2-2025	5-3-2025
42	1	Nee	Contractstandaard, overwegingen	Hier wordt gesproken over de transitieopdracht. Graag ontvangen wij de vastgestelde beleidsnota van de ISD hiervan zodat wij het gevraagde plan aanpak voor de opdracht zo goed mogelijk kunnen laten aansluiten.	De transitieopdracht ziet op de landelijke maatschappelijke context. Hiervoor is geen specifieke beleidsnota van ISD beschikbaar.	26-2-2025	5-3-2025
43	1	Nee	Overwegingen contractstandaard	Er wordt hier gesproken over community care, de sociale samenhang en samenwerking in de keten. Graag ontvangen wij de beleidsstukken van het flankerend beleid van de ISD waar de aanbieders hun ondersteuning op aan dienen te sluiten.	In de overwegingen wordt de maatschappelijke context geschetst en deze is niet gestoeld op flankerend beleid van ISD.	26-2-2025	5-3-2025
44	1	Nee	Contractstandaard, deel 1, looptijd?	Klopt de startdatum zoals hier genoemd? 1 mei of elders 1 augustus?	Zie het antwoord op vraag 2.	26-2-2025	5-3-2025
45	1	Nee	Contractstandaard, deel 1, looptijd? / opzegtermijn	Bij het huidige contract standaarden is 1 jaar als opzegtermijn gebruikelijk, is de ISD bereid tot aanpassing?	ISD acht een opzegtermijn van zes maanden redelijk.	26-2-2025	5-3-2025
46	1	Nee	Contractstandaard, deel 1, art 3.2	Graag zouden wij de indexatie baseren op de CAO VVT ontwikkeling. Is de ISD hiertoe bereid? Immers 90% van de kosten zijn daarvan afhankelijk. Hoezo het huidige voorstel?	Zie het antwoord op vraag 12.	26-2-2025	5-3-2025
47	1	Nee	Contractstandaard, deel 1, art 3.5 Treeknormen	Treknormen zijn zeer ongebruikelijk in de WMO HbH, kunt u deze norm en uitleg verduidelijken?	Omdat de treknormen ongebruikelijk zijn voor de onderhavige opdracht, heeft ISD de specifieke normen vastgelegd in eis 4 van het Programma van Eisen. Artikel 3.5.1. van de concept overeenkomst is aangepast.	26-2-2025	5-3-2025
48	1	Nee	Contractstandaard, deel 2, art 3.23 Geschillen	Graag stellen we voor een extra stap in te laten door de introductie van mediation alvorens naar de rechter te gaan. Kunt u daar mee akkoord gaan?	ISD gaat hier niet mee akkoord. ISD vindt het belangrijk dat partijen doorlopend in overleg blijven gedurende de looptijd van de overeenkomst en bij een eventueel meningsverschil. Pas als partijen er gezamenlijk niet uitkomen kan ISD besluiten om de stap naar de rechter te zetten. In dergelijke ernstige gevallen waarin partijen in gezamenlijk overleg niet tot een oplossing konden komen, ziet ISD weinig toegevoegde waarde in mediation als escalatiemiddel.	26-2-2025	5-3-2025
49	1	Nee	Contractstandaard WMO Leveren maatwerkvoorzieningen 'Hulp bij het Huishouden'	De definitie 'gepast gebruik' zoals opgenomen in definitiebepaling is niet passend binnen het kader van het product 'hulp in de huishouding'. Het gaat om de uitvoering van huishoudelijke hulp. In dat kader bestaat vanzelfsprekend geen 'stand van de wetenschap en praktijk'. De definitie is kortom niet passend. Ons voorstel is om de definitie te laten aansluiten bij de wettelijke definitie, in die zin dat de hulpverlening veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verstrekt. Graag vernemen wij of deze suggestie wordt overgenomen. Indien dat onverhoopt niet het geval is zij reeds opgemerkt dat deze bepaling in de uitvoering van de overeenkomst vanuit juridisch perspectief inhoudelijk verder geen waarde toekomt. Graag ontvangen wij daarvan de bevestiging.	Het begrip 'gepast gebruik' komt niet terug in de rest van de overeenkomst en is daarom doorgehaald. Zie de aangepaste versie van de concept overeenkomst bij deze Nota van Inlichtingen.	26-2-2025	5-3-2025
50	1	Nee	Contractstandaard WMO Leveren maatwerkvoorzieningen 'Hulp bij het Huishouden'	Begrip IG: de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd heeft geen bevoegdheden binnen het kader van de Wmo 2015. Dit begrip kan worden geschrapt. Graag ontvangen wij daarvan de bevestiging.	Het begrip is doorgehaald. Zie de aangepaste versie van de overeenkomst bij deze Nota van Inlichtingen.	26-2-2025	5-3-2025
51	1	Nee	Contractstandaard WMO Leveren maatwerkvoorzieningen 'Hulp bij het Huishouden'	Artikel 1.3 sub 1.3.1. De overeenkomst gaat in op 1 mei 2025 en loopt tot en met 30 april 2029. Klopt dit? We hebben een verlenging van het oude contract met de ISD ontvangen t/m juli.	Zie het antwoord op vraag 2.	26-2-2025	5-3-2025

52	1	Nee	Contractstandaard WMO Leveren maatwerkvoorzienin g 'Hulp bij het Huishouden'	Artikel 1.4 sub 1.4.1 Wijzigingsmogelijkheid 1: Politieke, maatschappelijke en/of beleidsmatige ontwikkelingen op landelijk en regionaal niveau. In hoeverre heeft opdrachtnemer hier het recht om op te zeggen indien er voor opdrachtnemer geen passend oplossing wordt geboden?	ISD begrijpt de terughoudendheid om gebonden te zijn aan wijzigingen die nu nog niet kunnen worden voorzien. Als zich zodanige ontwikkelingen voordoen, gaan partijen gezamenlijk in overleg over de vraag of, en zo ja op welke wijze de overeenkomst moet worden gewijzigd. Als partijen niet tot overeenstemming komen zal de overeenkomst niet worden gewijzigd. De opdrachtnemer heeft geen recht om de overeenkomst eenzijdig op te zeggen, dat zou een te groot risico opleveren voor de continuïteit van de hulpverlening.	26-2-2025	5-3-2025
53	1	Nee	Contractstandaard WMO Leveren maatwerkvoorzienin g 'Hulp bij het Huishouden'	Artikel 1.4.1 bevat een wijzigingsclausule. Wijzigingsmogelijkheid 1 is te onbepaald en is niet in overeenstemming met de Aanbestedingswet. Door ISD wordt niet uitgeleend onder wat voor een soort omstandigheden zij verwacht het noodzakelijk te vinden om de overeenkomst eenzijdig te (kunnen) wijzigingen. Om die reden vragen wij u deze bepaling (wijzigingsmogelijkheid 1) nader te concretiseren, dan wel te schrappen. Graag ontvangen wij daarvan de bevestiging	ISD begrijpt de terughoudendheid om gebonden te zijn aan wijzigingen die nu nog niet kunnen worden voorzien. Daarentegen is het gelet op de langere looptijd van de overeenkomst ook in het gezamenlijk belang van partijen om de overeenkomst aan te kunnen passen als maatschappelijke, politieke of beleidsmatige ontwikkelingen dat noodzakelijk maken. ISD meent dat zij daartoe ook (meer) ruimte heeft, omdat sprake is van een zogenoemde SAS-procedure zodat hoofdstuk 2.5 van de Aanbestedingswet 2012 niet rechtstreeks van toepassing is. Indien dergelijke ontwikkelingen zich voordoen zal ISD de overeenkomst niet eenzijdig wijzigen, maar gaat zij met de gecontracteerde aanbidders in overleg of, en zo ja op welke wijze, de overeenkomst moet worden gewijzigd. Dit is ook zo verwoord in artikel 1.4.1 van de concept overeenkomst.	26-2-2025	5-3-2025
54	1	Nee	Contractstandaard WMO Leveren maatwerkvoorzienin g 'Hulp bij het Huishouden'	Artikel 1.6.1 biedt ISD de mogelijkheid om de overeenkomst op te zeggen indien door de Aanbieder onvoldoende 'inzet wordt geleverd'. In het artikel wordt de 'objectieve norm' niet ingevuld door ISD en zodoende is van een dergelijke norm geen sprake. Wij geven ISD in overweging om de objectieve norm nader te bepalen in het contract, bijvoorbeeld door aan te geven dat in het geval door de Aanbieder over een periode van een jaar in het geheel geen hulpverlening wordt geboden, het contract door ISD kan worden opgezegd. Het artikel is nu te onbepaald. Graag ontvangen wij daarvan de bevestiging	Zie het antwoord op vraag 38.	26-2-2025	5-3-2025
55	1	Nee	Contractstandaard WMO Leveren maatwerkvoorzienin g 'Hulp bij het Huishouden'	Artikel 1.8 bevat een bepaling op grond van de Wet Bibob. ISD kan de overeenkomst ontbinden in het geval op basis van het onderzoek 'negatieve conclusies' worden getrokken. De bepaling is niet proportioneel voor zover het gaat om onderaannemers. In het geval een 'negatieve conclusie' wordt getrokken ten aanzien van een onderaannemer kan ISD haar toestemming onthouden voor de inzet van de onderaannemer. Het ontbinden van de overeenkomst met Opdrachtnemer is in een dergelijke situatie niet proportioneel. Te meer nu een opdrachtnemer niet beschikt over de informatie, alwaar opdrachtgever op grond van de Wet Bibob wel over kan beschikken. Wij vragen u dit artikel aan te passen. Graag ontvangen wij daarvan de bevestiging	ISD begrijpt de zorgen omtrent de proportionaliteit van het geheel of gedeeltelijk ontbinden van de overeenkomst indien de 'negatieve conclusies' zien op een onderaannemer. De bepaling is breed geformuleerd om onder meer zorgfraude tegen te gaan. Bij de beslissing om de overeenkomst al dan niet gedeeltelijk te ontbinden zullen de omstandigheden van het geval altijd worden meegewogen. Daarbij zal door ISD ook worden onderzocht of het vanuit aanbestedingsrechtelijk oogpunt mogelijk is de betreffende onderaannemer te vervangen door een andere geschikte onderaannemer, daarbij is onder andere van belang of in het kader van deze aanbestedingsprocedure een beroep is gedaan op de geschiktheid van de betreffende onderaannemer.	26-2-2025	5-3-2025
56	1	Nee	Contractstandaard WMO Leveren maatwerkvoorzienin g 'Hulp bij het Huishouden'	Artikel 3.1 sub 3.2.2. De vastgestelde tarieven voor het leveren van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' in het jaar 2025 zijn te vinden in bijlage 4b bij deze Overeenkomst. Gaat er nog een toevoeging aan indexatie plaatsvinden indien er een nieuwe CAO (per 1-1-2025 nog geen nieuwe CAO) wordt afgesloten over de periode waarin het nieuwe contract geldend zou zijn?	Zie het antwoord op vraag 12.	26-2-2025	5-3-2025
57	1	Nee	Contractstandaard WMO Leveren maatwerkvoorzienin g 'Hulp bij het Huishouden'	In artikel 3.1.1 is een acceptatieplicht opgenomen. De huidige opzet van ISD is niet proportioneel en juridisch onhoudbaar. Het gaat namelijk om een acceptatieplicht, in combinatie met een verbod om wachtlijsten te hanteren (artikel 3.5) waarbij tevens het aansprakelijkheidsrisico door de gemeente wordt verplaatst naar de aanbidders (artikel 3.28). Alhoewel ISD spreekt over samenwerken sluit deze contractuele opzet daar toch niet bij aan. Dat is teleurstellend. Wij wijzen erop dat de gemeenten op grond van de Wmo 2015 gehouden zijn om tijdig maatschappelijke ondersteuning te leveren. Alhoewel wij ons bij een verwijzing zullen inspannen om de hulpverlening tijdig te leveren, kan het risico van de gemeenten niet eenzijdig worden overgeheveld richting de aanbieder(s). Dat is niet proportioneel. Wij verzoeken ISD daarom om de bepalingen die zien op de acceptatieplicht, de wachtlijsten en de vrijwaring aan te passen, in die zin dat rekening wordt gehouden met de personele tekorten die momenteel bestaan en in de toekomst mogelijk nog verder zullen toenemen. In dat kader wordt erop gewezen – en dat is bij ISD bekend – dat momenteel een schaarste bestaat aan medewerkers binnen het domein van hulp in de huishouding. Gezien het voorgaande dient artikel 3.1.1 te worden aangepast, in die zin dat een aanbieder niet gehouden is cliënten te accepteren indien en voor zover in redelijkheid van haar niet te verwachten valt dat de cliënt op dat moment wordt geaccepteerd (bijvoorbeeld door een tekort aan capaciteit). Een alternatief voor ISD is om in die situatie een wachtlijst te accepteren. In het geval ISD overhoopt niet bereid is om deze opzet (met de combinatie van acceptatieplicht, verbod op wachtlijsten en vrijwaring) te wijzigen, zijn wij voornemens om deze bepalingen in rechte te laten beoordelen. Graag zien wij uw reactie tegemoet	Het stoplichtmodel zoals opgenomen in eis 27 van het Programma van Eisen en artikel 3.5.2 van de overeenkomst is de opdrachtgever transparant over het bestaan van wachtlijsten. Dit kan de opdrachtnemer doorgeven door middel van het stoplichtmodel. Het is derhalve niet verboden om wachtlijsten te hebben, alleen geldt een verplichting om hierover transparant te zijn richting ISD en toekomstige klanten. Klanten kunnen het bestaan van een wachtlijst dan meenemen bij de keuze voor een gecontracteerde aanbieder. Als een klant voor een opdrachtnemer met een wachtlijst kiest heeft die opdrachtnemer (nog steeds) een acceptatieplicht, maar hoeft de levering van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' op grond van eis 4 van het Programma van Eisen pas te starten na de in het stoplichtmodel aangegeven wachttijd (zie stap 5 van eis 4 van het Programma van Eisen). Zie in dit kader tevens het antwoord op vraag 8 van deze Nota van Inlichtingen. a) De opdrachtnemer heeft op grond van artikel 3.1.1 van de concept overeenkomst een acceptatieplicht tenzij een cliëntenstop is opgelegd door ISD of tussen partijen is overeengekomen. b) Op grond van artikel 3.5.2 van de overeenkomst is de opdrachtnemer transparant over het bestaan van wachtlijsten. Dit kan de opdrachtnemer doorgeven door middel van het stoplichtmodel. Het is derhalve niet verboden om wachtlijsten te hebben, alleen geldt een verplichting om hierover transparant te zijn richting ISD en toekomstige klanten. Klanten kunnen het bestaan van een wachtlijst dan meenemen bij de keuze voor een gecontracteerde aanbieder. Als een klant voor een opdrachtnemer met een wachtlijst kiest heeft die opdrachtnemer (nog steeds) een acceptatieplicht, maar hoeft de levering van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' op grond van eis 4 van het Programma van Eisen pas te starten na de in het stoplichtmodel aangegeven wachttijd (zie stap 5 van eis 4 van het Programma van Eisen). Zie in dit kader tevens het antwoord op vraag 8 van deze Nota van Inlichtingen. c) Indien de wachtlijst te lang ooploopt (bijvoorbeeld vanwege een gebrek aan capaciteit) kunnen partijen (opdrachtnemer en ISD) gezamenlijk besluiten een tijdelijke cliëntenstop in te voeren (zie artikel 2.5.3.) d) Artikel 3.28 van de overeenkomst ziet enkel op tekortkomingen in de nakoming van de verplichtingen van de opdrachtnemer op grond van deze overeenkomst en/of onrechtmatig handelen door de opdrachtnemer. Van het overhevelen van de verplichting om tijdig maatschappelijke ondersteuning te leveren is zoals hierboven toegelicht geen sprake.	26-2-2025	5-3-2025
58	1	Nee	Contractstandaard WMO Leveren maatwerkvoorzienin g 'Hulp bij het Huishouden'	Artikel 3.2 sub 3.2.3. ISD past jaarlijks een indexering toe op de in dit artikel genoemde tarieven. Deze indexering wordt berekend uit de som van het geprognosticeerde percentage voor het komende jaar (t+1) en het verschil tussen het in het voorgaande jaar (t-1) geprognosticeerde percentage voor het lopende jaar (t) en het definitieve percentage voor het lopende jaar (t). De percentages zijn verschillend voor de loonkosten en materiële kosten. Dit is passend met hoe de OVA wordt vastgesteld. Wat als er er bijzondere omstandigheden plaatsvinden waardoor tarieven boven proportioneel gaan stijgen (denk aan afgelopen jaren met Corona en sterke inflatie)?	Artikel 3.2 sub 3.2.3 van de concept overeenkomst komt te vervallen. Zie het antwoord op vraag 12 en de aangepaste concept overeenkomst bij deze Nota van Inlichtingen.	26-2-2025	5-3-2025
59	1	Nee	Contractstandaard WMO Leveren maatwerkvoorzienin g 'Hulp bij het Huishouden'	Artikel 3.4.2 sub c en d raken niet in elk geval de continuïteit van hulpverlening. Wij gaan ervan uit dat in die gevallen het niet nodig is om ISD op de hoogte te brengen. Graag ontvangen wij daarvan de bevestiging.	Artikel 3.4.2 van de concept overeenkomst is aangepast. In de gevallen die zijn genoemd in sub a t/m c (nieuw) meent ISD dat die altijd risicovol zijn voor de continuïteit van de hulpverlening en dat deze in alle gevallen moeten worden gemeld. Voormalig sub c (als er sprake is van bestuurlijke onrust) is doorgeslagen, omdat bestuurlijke onrust niet altijd risicovol is voor de continuïteit van de dienstverlening. Indien sprake is van een bestuurlijke onrust die dermate ernstig is dat dit een risico vormt voor de continuïteit van de dienstverlening moet dit (alsnog) worden gemeld. ISD hecht eraan te benadrukken dat zij hecht aan transparantie en open communicatie met haar contractanten. Zie de aangepaste versie van de concept overeenkomst bij deze Nota van Inlichtingen.	26-2-2025	5-3-2025
60	1	Nee	Contractstandaard WMO Leveren maatwerkvoorzienin g 'Hulp bij het Huishouden'	Artikel 3.5: zie onze opmerking bij artikel 3.1.1. Het is niet redelijk om aanbidders te verplichten zich te houden aan de treekomen terwijl anderzijds op voorhand niet duidelijk is wat de te verwachten instroom is (met het oog op een acceptatieplicht). Het voorgaande maakt deze bepalingen in combinatie met de vrijwaring (artikel 3.28) juridisch onhoudbaar. Wij stellen zoals eerder beschreven voor om de acceptatieplicht te beperken, in die zin dat alleen hoeft te worden geaccepteerd indien en voor zover dat in redelijkheid van de aanbieder valt te verwachten. Graag ontvangen wij daarvan de bevestiging.	Zie het antwoord op vraag 57.	26-2-2025	5-3-2025
61	1	Nee	Contractstandaard WMO Leveren maatwerkvoorzienin g 'Hulp bij het Huishouden'	In artikel 3.10.3 sub a worden toezichthouders genoemd die niet zijn gerelateerd aan de opdracht (IGJ, belastingdienst, ACM). Wij gaan ervan uit dat alleen contact dient te worden opgenomen met ISD op basis van deze bepaling indien en voor zover dat relevant is in het kader van de uitvoering van de opdracht. Graag ontvangen wij daarvan de bevestiging.	Als een toezichthouder (voorwaardelijke) maatregelen oplegt jegens de opdrachtnemer, moet dit in alle gevallen worden gemeld. ISD beoordeelt vervolgens aan de hand van die melding of deze relevant is voor de uitvoering van de onderhavige opdracht.	26-2-2025	5-3-2025
62	1	Nee	Contractstandaard WMO Leveren maatwerkvoorzienin g 'Hulp bij het Huishouden'	Artikel 3.10 sub 3.10.3 b Op verzoek van ISD geeft de Aanbieder inzicht in de financiële vermogenspositie (inclusief solvabiliteit, rentabiliteit, liquiditeit) en bedrijfsvoering van de eigen onderneming, de in groepsverband verbonden ondernemingen en de door de Aanbieder gecontracteerde onderaannemer(s). Kan ISD bevestigen dat deze informatie alleen wordt opgevraagd in uitzonderlijke omstandigheden (bijvoorbeeld in het geval de financiële continuïteit van de aanbieder in het geding is)?	ISD bevestigt dat deze informatie alleen wordt opgevraagd in uitzonderlijke omstandigheden.	26-2-2025	5-3-2025

63	1	Nee	Contractstandaard WMO Leveren maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden'	Artikel 3.18 is onvoldoende duidelijk, in die zin dat de overeenkomst vanuit juridisch perspectief alleen kan worden ontbonden in het geval sprake is van een tekortkoming in de nakoming en die tekortkoming de ontbinding rechtvaardigt. Daarnaast zijn bevindingen van de genoemde toezichthouders lang niet altijd relevant met het oog op de uit te voeren opdracht. Wij verzoeken ISD derhalve om dit artikel aan te passen. Graag ontvangen wij daarvan de bevestiging.	Verduidelijkt dat voor ontbinding de procedure van artikel 3.19 van de concept overeenkomst wordt gevolgd. Zie de aangepaste versie van de concept overeenkomst bij deze Nota van Inlithtingen.	26-2-2025	5-3-2025
64	1	Nee	Contractstandaard WMO Leveren maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden'	Artikel 3.19.4 is niet op alle punten redelijk. In het geval sprake is van een tekortkoming in de nakoming rechtvaardigt dat niet: (1) het aanpassen van de afspraak over prestaties en tarieven, evenals (2) een tijdelijke oplegging van een korting van maximaal 5% op de afgesproken tarieven. Dit geldt met name in de situatie dat de aanbieder de hulpverlener wel levert en geen sprake is van een onverschuldigde betaling. Wij verzoeken ISD deze twee punten in het desbetreffende artikel te schrappen. Graag ontvangen wij daarvan de bevestiging.	Artikel 3.19.4 van de concept overeenkomst is beperkt tot de gevallen waarin sprake is van verzuim. Dit houdt in dat de opdrachtnemer al ingebreke is gesteld en een redelijke termijn heeft gekregen om zijn verplichtingen alsnog na te komen. Pas nadat deze termijn is verstreken zonder dat de opdrachtnemer zijn verplichtingen is nagekomen, is de opdrachtnemer in verzuim. In dergelijk geval heeft ISD de bevoegdheid maatregelen te nemen, waarbij ISD de proportionaliteit van de maatregelen altijd weegt met de (aard van de) tekortkoming van de opdrachtnemer.	26-2-2025	5-3-2025
65	1	Nee	Contractstandaard WMO Leveren maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden'	Artikel 3.19 sub 3.19.4 Partijen kunnen deze overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder gerechtelijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk ontbinden als de wederpartij in een situatie van overmacht verkeert en indien is aan te nemen dat deze langer duurt dan 30 (dertig) kalenderdagen. Wat verstaat de ISD onder overmacht?	Voor de definitie van overmacht sluit ISD aan bij artikel 6:75 BW en artikel 15 van de Algemene Inkoopvoorwaarden van de Vereniging Nederlandse Gemeenten. Van overmacht is sprake wanneer nakoming van de overeenkomst (tijdelijk) onmogelijk is maar de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend, bijvoorbeeld als gevolg van een pandemie of een oorlogssituatie.	26-2-2025	5-3-2025
66	1	Nee	Contractstandaard WMO Leveren maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden'	Artikel 3.28 is niet proportioneel in combinatie met de acceptatieplicht en het verbod om wachtlijsten te hanteren. De wettelijke verplichting om tijdig maatschappelijke ondersteuning te leveren rust op de gemeente en deze verplichting kan niet volledig worden verschoven richting gecontracteerde aanbieders. In dat kader wijzen wij ook op onze vraag ten aanzien van artikel 3.1.1. De vrijwaring zou in reikwijdte moeten worden beperkt in die zin dat dit niet ziet op aansprakelijkheid van de gemeente in verband met wachtlijden. Dat risico komt voor rekening en risico van de gemeente en kan niet worden gedragen door een enkele aanbieder (te meer gezien de krapte op de arbeidsmarkt die de komende jaren alleen nog maar zal toenemen). Wij verzoeken ISD artikel 3.28 te herzien en ontvangen graag een nieuw tekstvoorstel. Artikel 3.31 ziet op de verplichting om een datalek te melden bij ISD. Dergelijke meldingen dienen te worden gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat is ISD niet en zij heeft ook geen bevoegdheid en grondslag om dergelijke meldingen te verwerken. Wij geven ISD in overweging om deze bepaling te schrappen en ontvangen daarvan graag de bevestiging.	Zie het antwoord op vraag 57. Er is geen verbod voor opdrachtnemers om een wachtlijst te hanteren.	26-2-2025	5-3-2025
67	1	Nee	Contractstandaard WMO Leveren maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden'	Artikel 3.31 ziet op de verplichting om een datalek te melden bij ISD. Dergelijke meldingen dienen te worden gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat is ISD niet en zij heeft ook geen bevoegdheid en grondslag om dergelijke meldingen te verwerken. Wij geven ISD in overweging om deze bepaling te schrappen en ontvangen daarvan graag de bevestiging.	ISD vindt het wenselijk om ook in algemene bewoordingen melding te krijgen indien sprake is van een datalek dat betrekking heeft op de uitvoering van de onderhavige overeenkomst.	26-2-2025	5-3-2025
68	1	Nee	Programma van Eisen	20.Els 2.1 Hoe ziet de ISD deze 'verbeteringen' voor zich gezien deze verbeteringen wil reëel en in samenspraak gemaakt zullen moeten worden met de opdrachtnemer?	Partijen zullen in gesprek gaan over de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek. Eventuele benodigde verbetering zullen in samenspraak worden bepaald.	26-2-2025	5-3-2025
69	1	Nee	Programma van Eisen	21.Els 2.3 nr 4.4 . Hoe gaan we om met de termijn van vijf kalenderdagen. Deze is onredelijk kort; ook gezien de schaarste op de arbeidsmarkt, die in de toekomst alleen nog maar zal toenemen. Het verzoek aan de ISD om het artikel te herschrijven en termijn te verorten.	De in eis 2.3 nr. 4.3 van het Programma van Eisen gehanteerde termijn van 5 kalenderdagen is aangepast en ziet nu op werkdagen. Zie het aangepaste Programma van Eisen bij deze Nota van Inlithtingen.	26-2-2025	5-3-2025
70	1	Nee	Programma van Eisen	21.Els 2.3 nr 4.5 Hoe ziet de ISD dit intake gesprek gezien dit als ongefinancierde zorg nu is omschreven wat niet wenselijk is voor de opdrachtnemer?	Zie het antwoord op vraag 7.	26-2-2025	5-3-2025
71	1	Nee	Programma van Eisen	22.Els 2.3 nr 5 Is dit een reële eis? Dit betekent dat kwetsbare ouderen iedere keer 2 parafen moet zetten ook bij verwarde mensen. Dit is zeer complex en kost veel tijd wat niet ten goede komt van de geleverde zorg en de doelmatigheid. Kan hier geen alternatief voor worden verzonnen dat werkbaar is?	Zie het antwoord op vraag 6.	26-2-2025	5-3-2025
72	1	Nee	Programma van Eisen	23.Els 2.3 nr 5 Waarom kiest de ISD voor 'tevreden' waarbij het uitgangspunt is werken conform het ondersteuningsplan is en daarbij doelen behaald dienen te worden ipv 'tevredenheid'?	Zie het antwoord op vraag 6.	26-2-2025	5-3-2025
73	1	Nee	Programma van Eisen	Eis 2.3 nr 6 Vervanging bij verlof. Hoe ziet de ISD dit voor zich gezien de huidige en ook toekomstige afname van zorgpersoneel? De eis is niet proportioneel wij verzoeken de ISD om de eis aan te passen.	ISD heeft eis 8 van het Programma van Eisen versoepeld. Het heeft de voorkeur van ISD dat de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' wordt geleverd door een vaste medewerker, tenzij dit vanwege personeelskrapte niet mogelijk is. Het is ook niet strikt noodzakelijk dat de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' op vaste dagen en tijden wordt geleverd, mits het moment van leveren tijdig wordt afgestemd met de klant.	26-2-2025	5-3-2025
74	1	Nee	Programma van Eisen	Eis 2.3 nr 7 Vervanging bij ziekte. Hoe ziet de ISD dit voor zich gezien de huidige en ook toekomstige afname van zorgpersoneel? De eis is niet proportioneel wij verzoeken de ISD om de eis aan te passen.	Zie het antwoord op vraag 73.	26-2-2025	5-3-2025
75	1	Nee	Programma van Eisen	Eis 2.8 nr 8 Afspraken klant. Hoe ziet de ISD dit voor zich gezien de huidige en ook toekomstige afname van zorgpersoneel? De eis is niet proportioneel wij verzoeken de ISD om de eis aan te passen.	Zie het antwoord op vraag 73.	26-2-2025	5-3-2025
76	1	Nee	Programma van Eisen	Eis 2.11 nr 47 Indien factuurregels niet akkoord zijn worden deze door Opdrachtgever afgekeurd en middels een retourbestand teruggestuurd naar de Opdrachtnemer ter creditering. Voor zover van toepassing dienen de afgekeurde factuurregels gecorrigeerd aangeleverd te worden in een nieuwe factuur. Het verzoek aan de ISD om in het retourbestand om een opgave van rede te geven voor de afkeur, kan deze eis door de ISD aangepast worden?	Indien een factuur wordt afgekeurd gebeurt dat onder opgave van redenen.	26-2-2025	5-3-2025
77	1	Nee	Programma van Eisen	Eis 2.1 Wat is het gevolg als er door bijzondere omstandigheden later wordt gefactureerd dan 1 maand na afloop? Hoe kunnen we in zo een situatie zorgen dat het facturatieproces toch succesvol verloopt?	ISD gaat er vanuit dat eis 2.11 van het Programma van Eisen wordt bedoeld. Indien het de opdrachtnemer niet lukt om tijdig te factureren dient de opdrachtnemer dit aan te kondigen bij ISD. Facturatie kan dan in overleg met ISD alsnog plaatsvinden.	26-2-2025	5-3-2025
78	1	Nee	Programma van Eisen	29.Els 11 en 25 Het is voor aanbieders op voorhand onduidelijk hoeveel cliënten instromen. Dergelijke cijfers ontbreken in de aanbestedingsdocumenten. Onder die omstandigheden is het ook moeilijk om voldoende medewerkers beschikbaar te houden. Zie ook onze opmerkingen bij de artikelen die zien op de acceptatieplicht/wachtlijden. Wij stellen voor om deze eis te laten vervallen dan wel meer duidelijkheid te scheppen over wat wordt verstaan onder 'voldoende medewerkers'. De huidige eis is niet proportioneel. Hetzelfde geldt voor eis 25. Wij vernemen graag een reactie.	De werking van het stoplichtmodel is toegelicht in het antwoord op vraag 57. De verplichting van de opdrachtnemer voor de werving en inzet van voldoende medewerkers met de juiste ervaring en vaardigheden om de opdracht naar behoren en conform de gestelde eisen uit te voeren ziet enkel op de klanten waaraan de opdrachtnemer de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' levert. Denk hierbij ook aan de verplichting om te kunnen zorgen voor vervanging als de (vaste) medewerker met verlof is of ziek is.	26-2-2025	5-3-2025
79	1	Nee	Programma van Eisen	Eis 13. Dit betreft geen eis voor opdrachtnemer maar betreft het beleid van de regio op basis waarvan zij uren indiceert aan inwoners. Het HHM-normenkader is reeds opgenomen in de gunningsleidraad. Deze eis kan zodoende komen te vervallen. Wij vernemen graag een reactie.	Eis 13 van het Programma van Eisen verduidelijkt dat zowel ISD als de opdrachtnemer zich conformeren aan het HHM Normenkader en bevat in zoverre dus ook verplichtingen voor de opdrachtnemer, bijvoorbeeld over welke werkzaamheden binnen de scope van de opdracht vallen en welke werkzaamheden buiten de scope van de opdracht vallen.	26-2-2025	5-3-2025
80	1	Nee	Programma van Eisen	Eis 19, 20 en 21. Hulp in de huishouding wordt in de uitvoeringspraktijk voornamelijk verricht door niet geschoold personeel. Indien nadere kwalificaties (scholing) worden vereist door de ISD heeft dit direct effect op de (toekomstige) wachtlijsten en beschikbaarheid van de voorziening. Dat is onwenselijk en lijkt in strijd te zijn met het verzoek van ISD aan aanbieders om zoveel mogelijk capaciteit beschikbaar te hebben. Uit de eisen 19, 20 en 21 volgt onvoldoende duidelijk welke kwalificaties van medewerkers worden verwacht. Wij gaan ervan uit dat die kwalificaties niet nodig zijn en de huidige uitvoeringspraktijk onveranderd blijft. Graag ontvangen wij daarvan de bevestiging.	In eisen 19, 20 en 21 van het Programma van Eisen wordt omschreven over welke vaardigheden personeel moet beschikken bij zowel categorie 1 als bij categorie 2. Dit zijn met name (sociale) vaardigheden waarvoor geen specifieke opleiding vereist is.	26-2-2025	5-3-2025
81	1	Nee	Programma van Eisen	Eis 28 is onredelijk en niet proportioneel. Gewezen wordt op onze eerdere opmerkingen (bijvoorbeeld t.a.v. artikel 3.1.1 van de overeenkomst). Onduidelijk is wat ISD verwacht van aanbieders in het kader van instroom en de acceptatieplicht. De zin: "Opdrachtnemer mag evenmin klanten weigeren op basis van bijvoorbeeld maximale capaciteit en wachtlijsten" dient te worden geschrapt, te meer nu ISD niet duidelijk is over de te verwachten instroom per aanbieder. Zoals gezegd overwegen wij de huidige opzet (acceptatieplicht, verbod op wachtlijsten in combinatie met de vrijwaring bepaling) in rechte te laten beoordelen, indien door ISD geen veranderingen worden doorgevoerd. De huidige opzet kan de toets der rechtmatigheid niet doorstaan. Graag ontvangen wij een reactie.	Zie het antwoord op vraag 57.	26-2-2025	5-3-2025
82	1	Nee	Programma van Eisen	Eis 37. De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd heeft geen rol in het domein van de Wmo 2015. Dat dient uit het artikel te worden geschrapt. Daarnaast is de laatste zin van dit artikel ambigu. Wij stellen voor om die zin te schrappen of te verduidelijken. Wij ontvangen graag uw reactie.	Eis 37 van het Programma van Eisen is aangepast. De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd is uit het artikel geschrapt. De laatste zin is herschreven en bevat een meldingsplicht indien een gemeente of andere instantie onderzoek uitvoert naar de financiën of (algemene) bedrijfsvoering van de aanbieder. Zie de aangepaste versie van het PvE bij deze Nota van Inlithtingen.	26-2-2025	5-3-2025

83	1	Nee	Programma van Eisen	Eis 39. De aanbieder heeft ook een wettelijke geheimhouding richting de klant en het klantdossier. De huidige eis is zodoende in strijd met de wet (en overigens ook de AVG). Wij verzoeken aan de eis toe te voegen dat het dossier door opdrachtnemer alleen met ISD wordt gedeeld indien dit is toegestaan op grond van de Wmo 2015, AVG en/of overige wetgeving.	Overgenomen. Zie de aangepaste versie van eis 39 van het Programma van Eisen bij deze Nota van Inlichtingen.	26-2-2025	5-3-2025
84	1	Nee	Gunningsleidraad (c.q. inkoopdocument)	Paragraaf 2.4 Geraamde waarde en maximale waarde opdracht. Is de index en de groei % voor ieder jaar gehanteerd? Dit blijkt niet uit de geraamde waarde. Het verzoek om dit opnieuw te berekenen door de ISD en dan de index en de groei goed te hanteren	Ja, bij de berekening van de geraamde waarde is uitgegaan van een jaarlijkse indexatie van 4,94% en een groei van 1,5%.	26-2-2025	5-3-2025
85	1	Nee	Gunningsleidraad (c.q. inkoopdocument)	Paragraaf 3.6.3. De verlengingsopties zoals beschreven in de gunningsleidraad komen niet overeen met de overeenkomst (zie artikel 1.3.2). Wij verzoeken u de verschillende aanbestedingsdocumenten op dit punt met elkaar in overeenstemming te brengen en meer wederkerigheid in de overeenkomsten te brengen over het al dan niet verlengen van de overeenkomst. In partnerschap wordt in samenspraak gekozen voor het al dan niet verlengen van de overeenkomst. Wij vernemen graag uw reactie.	Zie het antwoord op vraag 2. Omdat ISD het belangrijk vindt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst over voldoende capaciteit te beschikken is ISD niet bereid de verlengingsoptie wederkerig te maken.	26-2-2025	5-3-2025
86	1	Nee	Gunningsleidraad (c.q. inkoopdocument)	4.2 Gunningscriterium 1: Plan van aanpak. A. De mate waarin met de aanpak van aanbieder een tijdige en zorgvuldige implementatie van de opdracht geborgd is; Graag ontvangen wij een toelichting op wat jullie nu verstaan onder tijdige en zorgvuldige implementatie. Is dit voor in de begin periode na de gunning of voor de gehele periode?	De implementatie ziet op de overgang van bestaande klanten van de betreffende aanbieder onder de huidige overeenkomst naar de nieuwe overeenkomst. Dat is de periode na definitieve gunning en het sluiten van de overeenkomsten, maar vóór de start van de uitvoering van de opdracht (zie de planning in het inkoopdocument).	26-2-2025	5-3-2025
87	1	Nee	Gunningsleidraad (c.q. inkoopdocument)	4.2 Gunningscriterium 1: Plan van aanpak. A. De mate waarin met de aanpak van aanbieder een tijdige en zorgvuldige implementatie van de opdracht geborgd is; B. De mate waarin aanbieder borgt dat hij over voldoende capaciteit beschikt; C. De mate waarin aanbieder bijdraagt aan een efficiënte en effectieve inrichting van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden'; en D. Communicatie en verbinding met de klant tijdens de uitvoering. De ISD geeft aan dat in het plan van aanpak punten A/B/C/D naar voren moeten komen met een risico analyse met een SMART doel op de 3 grootste risico's per onderdeel. Wat niet transparant is binnen deze beoordeling is de weging van onderdelen A/B/C/D aangezien de ISD deze allemaal onder 1 score willen zetten. Hoe zien jullie transparantie hierop voor de ISD? Zijn hier specifieke criteria voor?	Zie het antwoord op vraag 16.	26-2-2025	5-3-2025
88	1	Nee	Gunningsleidraad (c.q. inkoopdocument)	4.2 Gunningscriterium 1: Plan van aanpak ISD. geeft aan dat in het plan van aanpak punten A/B/C/D naar voren moeten komen met een risico analyse met een SMART doel op de 3 grootste risico's per onderdeel. Wat wordt door ISD verstaan onder tijdig, gecontroleerd en geborgd proces? Zijn hier specifieke criteria voor?	ISD heeft per onderwerp uitgewerkt welke beoordelingsaspecten worden beoordeeld. Hier zijn geen verdere (meer specifieke) criteria voor, dat zou de creativiteit van inschrijvers en het onderscheidend vermogen onnodig beperken.	26-2-2025	5-3-2025
89	1	Nee	Gunningsleidraad (c.q. inkoopdocument)	4.2 Gunningscriterium 1: Plan van aanpak. ISD geeft aan dat in het plan van aanpak punten A/B/C/D naar voren moeten komen met een risico analyse met een SMART doel op de 3 grootste risico's per onderdeel. Wat wordt door ISD verstaan onder goed en reëel inzicht in risico's en reëel en adequaat aangeboden maatregelen?	Zie het antwoord op vraag 88.	26-2-2025	5-3-2025
90	1	Nee	Gunningsleidraad (c.q. inkoopdocument)	Zijn hier specifieke criteria voor? 4.2 Gunningscriterium 1: ISD geeft aan dat in het plan van aanpak punten A/B/C/D naar voren moeten komen met een risico analyse met een SMART doel op de 3 grootste risico's per onderdeel. Wat wordt door ISD verstaan onder concrete en realistische maatregelen die bijdragen aan kwalitatieve, efficiënte en effectieve inzet van voorzieningen en concrete en realistische maatregelen voor het borgen van tijdige inzet van de zorg en het beperken/voorkomen van wachtlijsten? Zijn hier specifieke criteria voor?	Zie het antwoord op vraag 88.	26-2-2025	5-3-2025
91	1	Nee	Gunningsleidraad (c.q. inkoopdocument)	4.2 Gunningscriterium 1: De kwaliteit van het totale plan van aanpak wordt door de beoordelingscommissie beoordeeld aan de hand van de volgende beoordelingsschaal. Als er niet wordt afgeweken van deze methodiek krijgen we dan inzage op de beoordeling van andere partijen t.o.v. onze eigen inschrijving na de gunning?	Bij de gunning van de opdracht zal ISD voldoen aan de op haar rustende motiveringsplicht (op grond van art. 2.130 van de Aanbestedingswet 2012). ISD zal geen verder inzicht geven in de inschrijvingen van de andere partijen.	26-2-2025	5-3-2025
92	1	Nee	Gunningsleidraad (c.q. inkoopdocument)	4.2 Gunningscriterium 1: De kwaliteit van het totale plan van aanpak wordt door de beoordelingscommissie beoordeeld aan de hand van de volgende beoordelingsschaal. Waaronder wordt er niet op losse onderdelen beoordeeld met een wegingsfactor per onderdeel? Dit bied meer transparantie voor alle partijen. Voornamelijk na gunning	ISD komt tegemoet aan de vraag en zal de onderwerpen van het plan van aanpak apart beoordelen. De onderwerpen zelf zijn inhoudelijk niet gewijzigd. Voor de duidelijkheid: inschrijver dient één plan van aanpak in te dienen, dat ziet op de vier verschillende onderwerpen (ABCD). Zie verder de wijzigingen in paragraaf 4.3 van het inkoopdocument en het antwoord op vraag 16.	26-2-2025	5-3-2025
93	1	Nee	Gunningsleidraad (c.q. inkoopdocument)	Inkoopdocument, 4.2 Gunningscriterium 1: Plan van aanpak B De mate waarin aanbieder borgt dat hij over voldoende capaciteit beschikt. In welke mate is dit een realistische vraag gezien de huidige en toekomstige arbeidsmarkt problematiek? Ziet de ISD mogelijkheden om hier samen een plan van aanpak op te maken of de eis te schrappen?	Gelet op de huidige en toekomstige arbeidsmarkt ziet ISD juist de mogelijkheid voor aanbieders om zich te onderscheiden op dit onderwerp. Volledigheidshalve wenst ISD te verduidelijken dat met "voldoende capaciteit" niet wordt bedoeld dat een aanbieder nooit een wachtlijst mag hebben, zie voor de werking van het stoplichtmodel het antwoord op vraag 57.	26-2-2025	5-3-2025
94	1	Nee	Social Return on Investment	De gewogen SRoI waarde wordt als volgt berekend. Hiermee kan fictief bepaald worden wat de omzet is geweest die aan SRoI eis kan worden toegekend? Klopt dit?	ISD kan uw vraagstelling helaas niet volgen. De SRoI-verplichting is 2% van de daadwerkelijke opdrachtwaarde (omzet). Mocht inschrijver iets anders willen weten, wil ISD verzoeken dit bij de volgende Nota van Inlichtingen concreet toe te lichten.	26-2-2025	5-3-2025
95	1	Nee	VNG Standaard	Artikel 11 sub 11.1 Voorwaarde in VNG standaard is niet gelijk met artikel over wijzigingen in contractstandaard maar art 11 VNG standaard vervalt ook niet. Kan de ISD omschrijven wat hier nu van toepassing is?	Op grond van artikel 1.2 van de concept overeenkomst gaat de overeenkomst vóór een bijlage, waaronder dus ook de algemene inkoopvoorwaarden van de Vereniging Nederlandse Gemeenten.	26-2-2025	5-3-2025
96	1	Nee	Uitkomst kostprijsonderzoek ISD Bollenstreek	Op moment van de aanbesteding is er nog geen overeenstemming over de CAO geldend vanaf 1 januari 2025. Gaan jullie deze indexatie ook nog opnemen in het tarief, zeker gezien het feit dat in het programma van eisen een eis is om conform CAO VVT te betalen?	Zie het antwoord op vraag 12.	26-2-2025	5-3-2025
97	1	Nee	Vervanging bij ziekte	Wat zijn de specifieke verwachtingen van de ISD met betrekking tot vervangingen bij ziekte of verlof van medewerkers? Wat is het gevolg als er niet binnen de gestelde termijn van drie weken een vervanger beschikbaar is?	Zie het antwoord op vraag 73.	26-2-2025	5-3-2025
98	1	Nee	Looptijden verschillen	De looptijden in het inkoopdocument en de overeenkomst verschillen van elkaar. Welke hanteren we?	Zie het antwoord op vraag 2.	26-2-2025	5-3-2025
99	1	Nee	Termijn intake en start zorg	Is er enige flexibiliteit in de voorgeschreven termijnen (zoals de 5 kalenderdagen voor intake en 10 kalenderdagen voor de start van zorg) in gevallen van bijzondere omstandigheden?	De termijn van 5 kalenderdagen voor een intakegesprek is versoepeld van kalenderdagen naar werkdagen. De termijn voor het starten van de dienstverleningsopdracht is aangepast naar 20 werkdagen en kan worden verlengd indien in het stoplichtmodel is aangegeven dat er een wachtlijst is. Uiterlijk binnen vijf werkdagen na start dienstverleningsopdracht stuurt opdrachtnemer een 305-startbericht waarin de startdatum is genoemd. Zie de aanpassing van Eis 4 van het Programma van Eisen bij deze Nota van Inlichtingen.	26-2-2025	5-3-2025
100	1	Nee	Jaarlijkse evaluatie ondersteuningsplannen	Het verzoek om de jaarlijkse evaluatie van het ondersteuningsplan i.v.m. administratieve druk te laten vervallen. We bekijken continu over de ondersteuning nog passend is.	Eis 33 van het Programma van Eisen komt te vervallen. Zie het aangepaste Programma van Eisen bij deze Nota van Inlichtingen.	26-2-2025	5-3-2025