



gemeente

Zoetermeer

NOTA VAN INLICHTINGEN 1
HUISHOUDELIJKE ONDERSTEUNING 2025-2033
2024-111728

Nota van Inlichtingen 1

In dit document zijn de vragen inclusief antwoorden weergegeven die betrekking hebben op de aanbesteding 'Huishoudelijke ondersteuning 2025-2033' ten behoeve van Gemeente Zoetermeer. Indien in deze Nota van Inlichtingen wijzigingen, correcties dan wel aanvullende gegevens zijn opgenomen, zijn deze van toepassing op de dienstverlening zoals deze in het Inkoopdocument is beschreven. Deze Nota van Inlichtingen maakt onlosmakelijk deel uit van de Aanbestedingsdocumenten.

Mededelingen

- Met deze Nota van inlichtingen wordt een gewijzigde versie van Bijlage 6 Programma van Eisen gepubliceerd. U dient deze versie te hanteren voor uw Inschrijving.

Bijlagen

- Documenten m.b.t. tariefonderzoek
- Bijlage 1 Protocol administratie Huishoudelijke Ondersteuning Zoetermeer aangepast n.a.v. Nvl 1
- Bijlage 6 Programma van Eisen aangepast n.a.v. Nvl 1
- Bijlage 7 Concept Raamovereenkomst aangepast n.a.v. Nvl 1

Vragen en Antwoorden

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1.	A, B	Referentie	Bijlage 3 Referentieformulier is het toegestaan om de gemeente Zoetermeer als referent op te geven, eigen gemeente. Voor perceel A en perceel B.	Ja.
2.	A, B, C	Contractstandaarden WMO	Eind 2024 is tijdens de ALV van de VNG ingestemd met de Contractstandaarden Wmo (diensten). Dat betekent dat het gebruik verplicht is geworden. We zien dat in deze procedure geen gebruik is gemaakt van de Contractstandaarden. Graag zien wij alsnog de contractstandaarden geïmplementeerd tijdens deze procedure. Als de gemeente dit niet voornemens is om te doen, lezen wij graag beargumenteerd waarom niet.	Het inkoopproces is gestart voordat de definitieve contractstandaarden zijn vastgesteld. Daarom is de wijzigingsclausule opgenomen. De implementatie van de contractstandaarden is niet afgerond voor de ingangsdatum van de nieuwe contracten (01-11-2025). Vandaar dat we pas na deze ingangsdatum zullen overgaan op de contractstandaarden. Dat zal zo snel als mogelijk is plaatsvinden.

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
3.	A, B, C	Contractstandaarden WMO	We lezen in het inkoopdocument artikel 5.6 vermelding van de wijzigingsclausule contractstandaarden Wmo. Deze clausule is niet nodig, omdat de contractstandaarden er al zijn. Graag de documenten aanpassen naar de verplichte contractstandaarden WMO.	Het inkoopproces is gestart voordat de definitieve contractstandaarden zijn vastgesteld. Daarom hebben we de wijzigingsclausule opgenomen. De implementatie van de contractstandaarden is niet afgerond voor de ingangsdatum van de nieuwe contracten (01-11-2025). Vandaar dat we pas na deze ingangsdatum zullen overgaan op de contractstandaarden. Dat zal zo snel als mogelijk is plaatsvinden.
4.	A, B, C	Productcodes	We zien in artikel 3.3 van het Administratieprotocol dubbel productcodes staan. Wat zijn de juiste productcodes?	Met het ingaan van de overeenkomst en tijdens de implementatiefase zullen we de definitieve productcodes met u communiceren.
5.	A, B	Kindzorg - verzorging voor volwassenen	In artikel 3.3.2 van het Inkoopdocument lezen wij het volgende op pagina 13: 'Doelstelling van de hulp: Opvang of verzorging van kinderen/volwassen huisgenoten. Dit is maatwerk en duurt in de basis maximaal drie maanden.' is de conclusie juist dat verzorging van volwassen huisgenoten erbij hoort?	In principe richt kindzorg zich alleen op minderjarigen die (nog) niet zelf in staat zijn om algemeen dagelijkse levensverrichtingen zelfstandig te doen.
6.	C	Maaltijdvoorziening	In artikel 3.3.3 van het Inkoopdocument lezen wij dat maaltijdverzorging 3 keer per dag voor 7 dagen in de week kan worden ingezet. Onze ervaring leert dat dit ook 2 keer per dag kan; de broodmaaltijd in de middag kan worden klaargezet. Ook in het HHM-model staat dit zo opgenomen. Hoe kijkt de gemeente hiernaar?	Indien 2 keer per dag passend is, kan dit ook. In het Inkoopdocument is echter expliciet 3 keer per dag opgenomen als maximum omdat er casuïstiek kan voorkomen waarin dit toch nodig is.
7.	C	Maaltijdvoorziening	In artikel 3.3.3 van het Inkoopdocument lezen wij dat bij maaltijdverzorging het toezien op dat de maaltijd wordt gegeten inclusief is, mits nodig. Wordt deze tijd ook geïndiceerd? Deze activiteit staat namelijk niet opgenomen in het HHM-model. Daarnaast lezen we op pagina 14 'het bereiden van de maaltijd'. Bereiden is niet hetzelfde als opwarmen. Wat is juist?	Ja, deze tijd wordt ook geïndiceerd. Met bereiden wordt bedoeld het smeren van brood, het opwarmen van een maaltijd en het serveren van de maaltijd.
8.	A, B	Voorrangprocedure HO	In artikel 4.3.2 van het Administratieprotocol over de voorrangprocedure HO lezen we dat dienstverleners hier geen gebruik van mogen maken. Wij nemen aan dat mogelijk gecontracteerde aanbieders dienstverleners zijn.	Deze aanneme is juist. De procedure is voor de volledigheid en ter informatie opgenomen.

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			Is deze aanname juist? Is deze procedure alleen ter informatie opgenomen?	
9.	C	Spoedmelding maaltijdvoorziening	In artikel 4.3.3 van het Administratieprotocol lezen wij over een spoedmelding maaltijdvoorziening. Hierin lezen we dat dienstverleners geen melding hierover mogen maken. Is deze procedure alleen ter informatie opgenomen? Daarnaast lezen we dat als er maaltijdvoorziening nodig is voor een echtpaar dit op 1 persoon wordt afgegeven: worden de minuten wel verdubbelt?	De procedure is inderdaad ter informatie opgenomen. Bij een echtpaar verdubbelt het aantal minuten niet automatisch. Op basis van maatwerk wordt door de gemeente bekeken hoeveel tijd nodig.
10.	A, B, C	Eigen bijdrage	In artikel 3.5 van het Administratieprotocol lezen we dat de gemeente gebruik maakt van de ingangsdatum van het 301-bericht om de client aan te melden bij het CAK. Dit is geen gewenste situatie omdat: De zorg moet starten binnen 20 werkdagen. Client misschien, door het landelijk personeelstekort, op een wachtlijst komt te staan. Zie ook het landelijk SAP artikel 4.3.1 en 4.3.1.1 (gewenste situatie) en artikel 4.3.1.2 en 4.3.1.3 (ongewenste situaties). We verzoeken de gemeente dit aan te passen en de klant pas aan te melden bij het CAK als de daadwerkelijke startmelding is gedaan.	We passen artikel 3.5 van het administratieprotocol op dit moment niet aan. Een client wordt waar mogelijk toegewezen aan een aanbieder die capaciteit heeft om de ondersteuning binnen 20 werkdagen te starten.
11.	C	Spoedmelding maaltijdvoorziening	In artikel 4.3.3 van het Administratieprotocol lezen wij over een spoedmelding maaltijdvoorziening. Hierin lezen we dat dienstverleners geen melding hierover mogen maken. Ook zien we bijlage 1 in het Administratie Protocol. Waarom is dit toegevoegd als aanbieders geen melding mogen maken?	Procedure is ter informatie bijgevoegd.
12.	A, B, C	Bijlage 1 administratieprotocol	In artikel 3.3.1 en 3.3.2 staat een verwijzing naar Bijlage 1 administratieprotocol naar het ondersteuningsplan. Dit is het meldingsformulier spoed maaltijdvoorziening. Wordt hier bijlage 5 bedoelt? Graag zien we de verwijzing aangepast.	Het gaat hier om een bijlage die nog in ontwikkeling is. Deze bijlage zal later ter beschikking worden gesteld. We zullen de verwijzing aanpassen om verwarring te voorkomen.

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			Daarnaast lezen we in 3.3.3 geen verwijzing naar het ondersteuningsplan. Klopt het dat bij dit product geen ondersteuningsplan nodig is?	Bij Maaltijdvoorziening hoeft geen ondersteuningsplan te worden opgesteld.
13.	A, B, C	Zorgovereenkomst	Wij lezen in het administratieprotocol artikel 3.1.3 dat de aanbieder een zorgovereenkomst met de klant tekent. Wij werken niet met een zorgovereenkomst maar met een in-zorg brief, met alle benodigde informatie en afspraken. Is het mogelijk om het tekenen van de zorgovereenkomst te laten vervallen? Deze overeenkomst is in de WLZ en WMO niet verplicht.	De gemeente vindt het belangrijk dat de cliënt de zorgovereenkomst tekent. Dat garandeert dat wederzijdse verwachtingen t.a.v. de dienstverlening helder zijn. Deze eis zal daarom niet komen te vervallen. Wij beschouwen de inzorgbrief mits voorzien van de handtekening van de cliënt en van de aanbieder, als de zorgovereenkomst.
14.	A, B, C	Spoedtelefoonnummer	We lezen in het administratieprotocol artikel 3.1.3 dat we een spoedtelefoonnummer dienen te delen. In de huishoudelijke ondersteuning is geen sprake van spoed situaties, en zijn onze medewerkers via het algemene en regiotelefoonnummer goed bereikbaar. Is dit voldoende?	Ja, mits dit telefoonnummer minimaal op werkdagen van 9 tot 17 uur goed bereikbaar is.
15.	A, B, C	Onduidelijkheid administratieprotocol en PvE	In het administratieprotocol artikel 3.1.3 lezen we de volgende eisen: Een gedragsrichtlijn hoe client en de huishoudelijke hulp met elkaar om dienen te gaan. Duidelijke afspraken over tijdig afzeggen van afspraken en financiële consequenties bij niet tijdig afzeggen. Deze missen we in het Programma van Eisen (eis 24). Wat is juist?	Punt g. en h. bij art. 3.1.3. in het PvE is inderdaad weggefallen en zijn alsnog toegevoegd. De passage over afzeggen bij eis 24 PvE ontbreekt in 3.1.3. van het Adm.Protocol is toegevoegd.
16.	A, B, C	Eigen bijdrage en overmacht	In het Administratieprotocol 3.5 lezen we dat de eigen bijdrage in situaties van overmacht kan worden stopgezet. Wat zijn deze situaties van overmacht? Wanneer moet er in deze situaties van overmacht een 307-tijdelijk zorgstopbericht worden ingediend?	Een situatie van overmacht ontstaat bijvoorbeeld als de aanbieder niet meer kan leveren terwijl de indicatie nog wel van kracht is. Bijvoorbeeld vanwege een ziekhuisopname van cliënt. Het 307-bericht wordt gebruikt als er langer dan een kalendermaand geen zorg wordt geleverd.

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
17.	A, B, C	termijn Wlz-indicatie	In het Programma van eisen en in het administratieprotocol lezen we over de verwachtingen richting aanbieders als de klant een WLZ-indicatie ontvangt. In het Programma van Eisen (eis 23) lezen we dat de gemeente binnen 14 dagen de Wmo-indicatie beëindigd als er sprake is van een Wlz-indicatie. In het administratieprotocol artikel 4.3.9 lezen we een termijn van 14 dagen + 1 dag. Wat is juist?	We gaan uit van beëindiging binnen 14 dagen plus 1 dag. Het programma van eisen wordt hierop aangepast.
18.	A, B, C	Doorleveren na overlijden	In het administratieprotocol artikel 4.3.8 lezen we het proces rondom doorleveren na overlijden. Hierin lezen we dat de Wmo-consulent 6 weken de tijd heeft op de indicatie op naam van partner over te zetten. Graag zien we een toevoeging: als partner niet in aanmerking komt voor een indicatie, er alsnog een 301-bericht wordt afgegeven op naam partner voor de zorg die is geleverd 'zonder' indicatie.	In de praktijk wordt hier al rekening mee gehouden.
19.	A, B, C	Melding wachttijd	We lezen in het administratieprotocol artikel 8.1, 4.3.5 en het Programma van Eisen (eis 21) dat 'Contractanten die te maken krijgen met wachttijd wegens vakantie of ziekte en tijdelijk de HO niet kunnen leveren, zoeken naar een gelijkwaardige oplossing voor het inzetten van zorgverleners. Zij informeren direct de gemeente hierover door een e-mail te sturen naar de contractmanager HO'. Dienen we dit per client maar de contractmanager te doen? Dit is een hoop administratieve rompslomp en door het personeelstekort zal dit regelmatig voorkomen. We adviseren dit niet op te nemen.	Als het meerdere cliënten betreft is het voldoende om deze in één mail op te nemen.
20.	A, B	Verskil administratieprotocol en PvE	We lezen in het administratieprotocol artikel 8.1, 4.3.5 en het Programma van Eisen (eis 21) verschillende dingen. Waarbij HO2 + HO3 alleen in de laatste zin staat in het administratieprotocol, staat HO2 en HO3 overal vermeldt in het Programma van Eisen. Wat is juist?	In het PvE staat het juist. In het Adm.Prot. moet bij 8.1, 2e zin staan: Voor HO2 en 3 (in plaats van HO1). Het administratieprotocol is hierop worden aangepast.
21.	A, B, C	Bijlage administratieprotocol	We zien dat bijlage 3 Uitvoering SROI in het administratieprotocol exact hetzelfde is als bijlage 4 Uitvoering SROI. We adviseren om de bijlage in het administratieprotocol te verwijderen.	Het is inderdaad verwarrend. Er is een apart document bijlage 4 Uitvoering SROI. De identieke bijlage uit het Administratieprotocol is verwijderd.

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
22.	A, B, C	Verwijzingen naar bijlagen	<p>In artikel 8.5 van het administratieprotocol wordt verwezen naar bijlage 7. Dit moet bijlage 4 zijn van het protocol of verwijzen naar bijlage 8 Communicatie bij calamiteiten. In het Programma van Eisen (eis 14) wordt verwezen naar bijlage 7. Dit moet ook bijlage 8 zijn.</p> <p>Bijlage 4 in het administratieprotocol is hetzelfde als bijlage 8. Kan de bijlage in het administratieprotocol worden verwijderd?</p>	<p>De bijlage "Communicatie bij calamiteiten" is verwijderd uit het Administratieprotocol want was inderdaad ook een separate bijlage.</p> <p>Het PvE bevat nu de juiste verwijzing.</p>
23.	A, B, C	Declaratietermijn	<p>We lezen in het administratieprotocol artikel 4.5 dat als de aanbieder zich niet houdt aan de declaratietermijn kan dit gevolgen hebben voor het volledige uitbetalen. Is het mogelijk dat hieraan toegevoegd wordt: met uitzondering van overmacht, aantoonbaar gemaakt door aanbieder?</p>	<p>We zullen dit artikel niet aanpassen. Mocht er daadwerkelijk sprake zijn van overmacht, kan de aanbieder hier het gesprek over aangaan met de gemeente. Op basis van de situatie bepaalt de gemeente wat de gevolgen zijn.</p>
24.	A, B, C	Managementrapportage - termijn van aanlevering	<p>We lezen in het administratieprotocol bijlage 7 over de managementrapportage. Wat is de termijn van aanlevering voor het accountgesprek?</p>	<p>De managementrapportage dient in de maand volgend op de halfjaarlijkse rapportage periode te worden aangeleverd (dus in januari voor de rapportage over het tweede half jaar en in augustus voor de rapportage over het eerste half jaar). We zullen dit opnemen in het administratieprotocol.</p>
25.	A, B, C	Kostprijs-elementen en verschil in tarieven	<p>In de overeenkomst artikel 5.1 staan de tarieven vermeldt. We zijn benieuwd hoe de verschillen tussen HO2, HO3 en maaltijdvoorziening zijn ontstaan. Om deze reden ontvangen we graag de uitkomsten en rapportages van het kostprijsonderzoek, zodat we de meegenomen waarden voor de kostprijs-elementen kunnen bekijken en vragen over kunnen stellen.</p>	<p>Dit is vorig jaar (16-10-24) tijdens een marktconsultatie toegelicht door het bureau TransitiePartners. Gevolgd door een schriftelijke vragenronde waarvan de antwoorden op 11-11-24 aan de aanbieders zijn toegezonden.</p>
26.	A, B, C	Onduidelijkheid KPI	<p>In het administratieprotocol artikel 7 staan KPI's vermeldt, onder andere: 'percentage van de ondersteuning dat binnen twee weken na startbericht is gestart'. In het startbericht (305-bericht) staat de startdatum. Dit startbericht sturen we uiterlijk na 5 werkdagen van de daadwerkelijke startdatum. Dan is starten binnen 2 weken na het startbericht onmogelijk. Daarnaast is de eis bij start</p>	<p>Deze KPI is aangepast. Nieuwe tekst KPI: Percentage van de ondersteuning dat binnen 20 werkdagen na ontvangst 301-bericht (toewijzingsbericht) is gestart. Dit is aangepast in het administratieprotocol.</p>

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			zorg dat er binnen 20 dagen werkdagen gestart is na verzending 301-bericht. Deze KPI is onduidelijk.	
27.	A, B, C	Deelname netwerkoverleg	We lezen in het administratieprotocol artikel 6 dat deelname aan het netwerkoverleg niet verplicht is. In het Programma van eisen (eis 18) staat dat het wel verplicht is. Wat is juist?	Deelname aan netwerkoverleggen hebben geen verplichtend karakter. PvE is hierop aangepast.
28.	A, B, C	VNG Algemene Inkoopvoorwaarden	Het valt ons op dat de gemeente niet de laatste versie hanteert van de VNG Algemene Inkoopvoorwaarden. Om welke reden maakt de gemeente hier geen gebruik van? We adviseren om de laatste versie te hanteren.	De gemeente is bezig de laatste versie van de VNG Algemene Inkoopvoorwaarden in te voeren. Dat staat op korte termijn gepland, maar lukt niet voor deze inkoopprocedure.
29.	A, B, C	Artikel 8.3	In het administratieprotocol zien wij 2 keer artikel 8.3. Wij adviseren om artikel 8.3 Stoplichtmodel onder wachtlijst artikel 8.2 te plaatsen (artikel 8.2.1).	Artikel 8.3 Stoplichtmodel HO moet inderdaad de tekst bij 8.2. Wachtlijst vervangen.
30.	A, B, C	CAO VVT verhoging per 1 juli 2025	Recentelijk is de nieuwe CAO VVT bekend geworden. Hierin is een verhoging van 4% meegenomen per 1 juli 2025. Daarnaast is er ook een stijging in de reiskostenvergoeding. Dit vindt nog plaats voor ingang van dit contract. We adviseren de gemeente de tarieven hierop aan te passen. Hoe kijkt de gemeente hiernaar?	Er is een onderhandelingsakkoord op de nieuwe CAO VVT. Deze wordt momenteel aan de achterban van de vakorganisaties voorgelegd. In verband met het feit dat de uitkomst van de CAO VVT bij het publiceren van de inkoopdocumenten nog niet bekend was, heeft de gemeente de tarieven met 3,94% geïndexeerd. Dit conform de voorlopige indexcijfers 2025 (OVA 90%/PPC 10%) .
31.	A, B, C	Inzet kindzorg en/of maaltijdvoorziening	Op pagina 9 van het inkoopdocument lezen we dat als onderdeel van de huishoudelijke ondersteuning (meestal als onderdeel van ondersteuningsniveau 3) kan kindzorg en/of maaltijdvoorziening worden ingezet. Dit leest alsof het ook mogelijk is bij ondersteuningsniveau 2. Klopt dit?	Nee, kindzorg wordt alleen als (onderdeel van) ondersteuningsniveau 3 ingezet. Maaltijdvoorziening is een opzichzelfstaand product.
32.	A, B, C	Indexering	We lezen op pagina 14 de wijze waarop de gemeente de tarieven wil indexeren. Waarom kiest de gemeente voor de OVA terwijl de CAO VVT verplicht is in de huishoudelijke ondersteuning?	De gemeente hanteert conform de contractstandaarden Wmo de indexering OVA 90% / PPC 10%.
33.	A, B, C	Verskil in duur overeenkomsten	We lezen in het inkoopdocument artikel 3.7 een verschil tussen de duur in overeenkomsten per perceel. Waarom zitten hier verschillen tussen?	HO2 is een nieuw HO product, daarom zijn er verschillen qua duur van de initiële periodes (HO2 2 jaar; HO3 4 jaar) en het aantal verlengingen. De maximale duur van de raamovereenkomsten is gelijk.

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
34.	A, B, C	Inkoopdocument 3.3.4. tarieven	Berenschot stelt in haar laatste benchmark dat de periodiekmix steeds verder op loopt. Dit is herkenbaar, omdat de aanbieder steeds meer richt op het behoud van bestaande medewerkers met als gevolg een stijgende periodiekmix. Hoe gaat de gemeente hier in de toekomst rekening mee houden? Alleen een indexering van het huidige tarief dat is gebaseerd op een vooraf bepaalde periodiekmix dekt niet de stijging van die periodiekmix.	In het tariefonderzoek is de periodiekmix ook besproken met aanbieders. Vanuit daar is er bij de totstandkoming van het tarief ook rekening gehouden met een stijgende periodiekmix op het moment van ingaan van de nieuwe overeenkomst. Conform de contractstandaarden Wmo is de gemeente daarna gehouden aan de indexatie zoals daarin opgenomen.
35.	A, B, C	Inkoopdocument 3.3.4. tarieven	Kan de gemeente een transparante berekening laten zien van de opbouw van de tarieven? Zoals bijvoorbeeld door het invullen van de VNG rekentool en/of het berekeningsmodel van TransitiePartners?	Bij deze NvI wordt de rapportage van het tariefonderzoek gedeeld welke dient als transparante en zorgvuldige onderbouwing van de opbouw van de tarieven. Daarnaast is er bij het tariefonderzoek ook een voorbeeldberekening gedeeld vanuit het gehanteerde tariefmodel van TransitiePartners.
36.	A, B	Inkoopdocument 3.3.4. tarieven	Kan de gemeente een transparante berekening geven van de reiskosten? Voor welk bedrag zijn deze meegenomen? In de nieuwe CAO stijgen deze reiskosten met minimaal 5,88%, in hoeverre is deze stijging meegenomen?	Zoals in de marktconsultatie van het tariefonderzoek toegelicht is voor de overhead aangesloten bij de benchmark van Berenschot. Dit is geen ongebruikelijke methodiek. Reiskosten is conform de definitie van Berenschot onderdeel van overheadkosten. Echter geven zij geen verdere uitsplitsing van de onderdelen binnen deze overhead en de daarbij behorende percentages en/of bedragen. Wel is daarbij aangegeven dat hierin de afspraken conform de CAO worden meegenomen worden. Dit is destijds wel de oudere CAO geweest omdat er nog geen duidelijkheid was over de ontwikkelingen binnen de nieuwe CAO. Daarnaast is in het tariefonderzoek ook gekeken naar de aangeleverde informatie en gegevens van de zorgaanbieders. Hierin was een groot verschil zichtbaar en daardoor grote

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				bandbreedte te zien tussen de verschillende aanbieders. Hierdoor is gekozen om dit af te zetten tegen de benchmark van Berenschot, maar ook een vergelijk te maken met andere regio's en gemeenten. Daaruit wordt geconcludeerd dat het percentage uit de Benchmark als een passend en reële parameterwaarde geldt voor de overheadkosten waaronder de reiskosten.
37.	A	Inhoud en kostprijsberekening HO2	<p>In het stuk administratieprotocol 2.3.1. worden taken toegedicht aan de medewerker zoals het coachen en motiveren. Dit zijn geen taken die bij het profiel van een huishoudelijk ondersteuner passen maar bij een hoger functieprofiel horen. Hoe heeft de gemeente hier rekening mee gehouden? En welk profiel medewerker heeft de gemeente voor ogen?</p> <p>De inschaling van de huishoudelijk ondersteuner is in de HbH schaal ook anders dan een medewerker met coachende, motiverende en evaluerende taken. Hoe heeft de gemeente hier rekening mee gehouden?</p>	<p>In de berekening van het uurtarief voor ondersteuningsniveau 2 is rekening gehouden dat de medewerker die dit gaat doen hoger ingeschaald is. Wij hebben een huishoudelijk medewerker voor ogen die in staat is om een inwoner te helpen met het zelf gaan doen van vooraf bepaalde taken. Deze medewerker is in staat niet alles zelf te (blijven) doen maar juist de client te stimuleren.</p> <p>De gemeente heeft in de tariefberekening voor ondersteuningsniveau 2 input gevraagd bij aanbieders van huishoudelijke ondersteuning. Daarop is het uurtarief gebaseerd.</p>
38.	A	Inhoud en kostprijsberekening HO2	In het stuk administratieprotocol 2.3.1. wordt gesproken over een eventueel advies van een paramedicus zoals een ergotherapeut. In de tariefberekening van de marktconsultatie is geen rekening gehouden met de inhuur van een dergelijke specialist. Kan de gemeente aangeven hoe dit gefinancierd moet worden?	De uitkomsten van de lopende pilot zullen bepalen hoe we in de toekomst met de kosten hiervan zullen omgaan.
39.	A, B	Indexering tarieven 2024 naar 2025	Ten opzichte de tarieven uit de presentatie van 16 oktober 2024 zijn de tarieven van HO2 en HO3 met respectievelijk 3,40% en 3,48% geïndexeerd. De gemeente hanteert normaliter 90% OVA en 10% PPC, dat zou een percentage van 3,94% betekenen. Kan de gemeente uiteenzetten hoe zij op de percentages van 3,40% en 3,48% zijn gekomen?	<p>Het is ons niet duidelijk waar de genoemde percentages van 3,4% en 3,48% vandaan komen.</p> <p>De tarieven zoals opgenomen in de rapportage Tariefonderzoek van</p>

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				TransitiePartners zijn/worden per 1-11-2025 met 3,94% verhoogd.
40.	A, B	Referentie	Kan aanbieder ook gemeente Zoetermeer (opdrachtgever) vragen als referent?	Ja.
41.	A, B	Administratieprotocol pagina 20	In het administratieprotocol staat dat de huishoudelijke ondersteuning bij een tijdelijke opname na 6 weken/max na 3 maanden wordt overgezet op de partner. Wie is verantwoordelijk voor het melden van een opname en het aanvragen van een indicatie op naam?	In principe is de inwoner hier zelf verantwoordelijk voor, maar in de praktijk is het zeer wenselijk als de aanbieder dit signaleert en de inwoner aanspoort een melding te doen.
42.	A, B	Administratieprotocol pagina 15/16	Volgens het administratieprotocol heeft aanbieder 20 werkdagen om hulp in te zetten nadat de indicatie is ingegaan. Maar het is tegenstrijdig als in ditzelfde administratieprotocol wordt vermeld dat de indicatiedatum en startdatum van de hulp nauw op elkaar moeten aansluiten vanwege de eigen bijdrage van de cliënt en de melding aan het CAK. Waarom kiest opdrachtgever er niet direct voor om de CAK melding pas te doen nadat de 305 is verzonden?	Zie het antwoord op vraag 10.
43.	A, B, C	Looptijd raamovereenkomst	In het inkoopdocument bij punt '3.7 Raamovereenkomst' (bladzijde 16) staat de looptijd van de raamovereenkomst per perceel aangegeven. Inschrijver heeft geconstateerd dat voor Perceel A een afwijkende looptijd gehanteerd wordt dan voor Perceel B en C. Bent u bereid om voor Perceel A dezelfde looptijd (4 jaar met optie tot verlenging van 4 maal 1 jaar) te hanteren? Zo nee, wat is de reden dat voor Perceel A een afwijkende looptijd gehanteerd wordt?	Zie het antwoord op vraag 33.
44.	B	Kindzorg	In het inkoopdocument bij punt '3.3 Omschrijving van de Opdracht' (bladzijde 10) bij Perceel B geeft u aan dat het onderdeel kindzorg optioneel is. Waar dient inschrijver aan te geven of zij wel of niet kindzorg aanbiedt voor dit perceel? Graag ontvangt inschrijver hier meer duidelijkheid over.	U dient in het Uniform Aanbestedingsdocument (UEA) aan te geven of u deze optie aanbiedt. Dit kan bij de vraag over de percelen waarop wordt ingeschreven. Dit is de laatste vraag van deel II A van het UEA.

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
45.	B	Referentie	In het inkoopdocument bij punt '6.4.1 Referenties' (bladzijde 28) geeft u aan dat inschrijver voor perceel B en C een referentie dient op te geven van een eerder verrichte vergelijkbare opdracht. Wij leveren huidig al aan de Gemeente Zoetermeer. Gaat u ermee akkoord dat inschrijver de Gemeente Zoetermeer als referent opgeeft? Zo nee, waarom niet?	Ja.
46.	A, B	Bijlage 3 referentieformulier	Mogen wij de gemeente Zoetermeer invullen op ons referentieformulier. Wij leveren al jaren huishoudelijke ondersteuning in de gemeente. Zo ja, Wie mag op het formulier staan bij contactpersoon?	Ja. De contractmanager is de contactpersoon.
47.	A, B, C	Tussentijdse openstelling	Is de tussentijdse openstelling ook bedoeld voor gecontracteerde partijen om de producten te kunnen uitbreiden? Bijv. We schrijven ons nu in voor A en B maar zouden over twee jaar toch maaltijdvoorziening willen leveren. Kunnen we het product maaltijdvoorziening dan toevoegen tijdens zo'n Tussentijdse openstelling?	Ja.
48.	A, B	Tarief verschil tussen A en B	Kan de gemeente het tariefverschil verklaren tussen perceel A en B? Wij lezen dat taken verschillend zijn, echter mag dezelfde medewerker (inschaling HBH-schaal) ingezet worden voor beide producten.	Op basis van het tariefonderzoek zijn er verschillende tarieven bepaald voor perceel A en B. Voor perceel A worden andere competenties gevraagd dan voor perceel B. Het staat aanbieders vrij om voldoende gekwalificeerd personeel voor perceel A ook voor perceel B in te zetten.
49.	A, B, C	Ondersteuningsplan	Zouden wij het ondersteuningsplan mogen ontvangen. Zodat wij hier eventueel ook nog vragen over kunnen stellen? Of is bijlage 5 in het protocol administratie "Format zorgplan", het ondersteuningsplan?	Het ondersteuningsplan zult u t.z.t. ontvangen. Inderdaad wordt met het Zorgplan het (tijdens de implementatiefase) te ontwikkelen Ondersteuningsplan bedoeld. De huidige bijlage "Zorgplan" wordt verwijderd.
50.	A, B, C	PvE punt 22, Wachtlijst	Op dit moment hanteren we binnen de gemeente Zoetermeer het stoplicht model. Bij punt 22 lijkt het of dit stoplicht model wordt opgeheven.	Dit is inderdaad verwarrend. In het PvE art.22 moet de tekst Stoplicht Model HO worden opgenomen (zie 8.3 in het Adm. Prot.).

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			Kan de gemeente meer duidelijkheid geven of het stoplicht wordt behouden?	
51.	A, B, C	Perceel A	<p>Kan de gemeente nader toelichting geven over het volgende: "De ondersteuning is, in overleg tussen Contractant en Cliënt, flexibel in te zetten"</p> <p>Wat wordt er precies bedoeld met Flexibel in te zetten? Zouden wij bijv. in het begin meer minuten dan 125 min mogen inzetten en aan het eind van de 6 maanden minder inzetten. Zonder de maximale aantal uren te overschrijden?</p>	Ja, het klopt dat de aanbieder in het begin meer minuten dan 125 minuten mag inzetten per week, en aan het einde van de looptijd minder.
52.	A	Perceel A	Perceel A is voor de duur van maximaal 12 maanden, mocht na deze 12 maanden blijken dat de client nog huishoudelijke ondersteuning nodig heeft , mag de client dan nog wel naar Perceel B?	In uitzonderlijke situaties kan dat inderdaad.
53.	A, B, C	VNG Voorwaarden, artikel 11.1	Contractant wil graag verduidelijkt zien dat de Gemeente altijd een ingebrekestelling zal sturen, met daarin opgenomen het gebrek en een redelijke termijn voor herstel van voornoemd gebrek. Als de Contractant vervolgens niet of niet tijdig herstelt pleegt, kan er sprake zijn van verzuim. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet.	Akkoord.
54.	A, B, C	VNG voorwaarden, artikel 4.5	De in dit artikel genoemde vrijwaring komt te vervallen als er sprake is van (mede)schuld bij de Gemeente of diens leidinggevend. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet.	Niet akkoord. Het gaat in dit artikel om boetes of sancties die worden veroorzaakt door de Contractant. Voordat een boete of sanctie kan worden opgelegd aan de Contractant moet eerst aan een aantal vereisten worden voldaan. Bij strafrechtelijke boetes is sprake van een overtreding, daderschap en verwijtbaarheid. Ook bij bestuursrechtelijke sancties moet de Contractant als overtreder worden aangemerkt.

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
55.	A, B, C	Inkoopdocument, artikel 3.6 Social Return	U geeft aan dat zodra de omzet voor een contractant voor deze opdracht hoger is dan €50.000,00 contact opgenomen wordt om invulling te geven aan de bijzondere uitvoeringsvoorwaarde. Gaat dit om een jaaromzet?	Ja, dit betekent dat de SROI verplichting vanaf een omzet van €50.000,- van toepassing is. Nee dit gaat niet om een jaaromzet.
56.	A, B, C	Inkoopdocument, artikel 4.4	U geeft aan dat inschrijver na de eerste Nvl vervolgens nog eenmaal de gelegenheid krijgt om vragen te stellen over hetgeen aan de orde is gekomen in de eerste Nvl. Uiteraard zijn wij zo volledig mogelijk in deze eerste vragenronde. Echter wanneer er een antwoord op een vraag nodig is om een kwalitatieve inschrijving te kunnen doen, verzoeken wij u deze vragen alsnog te beantwoorden in de 2e Nvl. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet.	In paragraaf 4.4 van het Inkoopdocument staat hierover het volgende: "Indien er nieuwe vragen worden gesteld bepaalt de Aanbestedende dienst of deze vragen zullen worden beantwoord." Als een antwoord op de vraag nodig is om een kwalitatieve Inschrijving te kunnen doen, zal deze beantwoord worden.
57.	A, B, C	Concept Raamovereenkomst artikel 10.1	Opdrachtnemer heeft het verzoek allereerst gezamenlijk in gesprek te gaan alvorens Contractant schriftelijk in gebreke te stellen. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet.	Akkoord.
58.	A	Administratieprotocol, artikel 2.3.1	U geeft bij de eerste bullit het volgende aan: Onderzoeken welke taken inwoner zelf weer kan doen (evt. met advies van een paramedicus zoals een ergotherapeut). Wie is financieel verantwoordelijk voor inzet van een paramedicus? Kunt u bevestigen dat dit voor rekening van de inwoner is (eventueel via de Zvw) en dat de kosten voor inzet van een paramedicus niet bij de opdrachtnemer ligt?	Zie het antwoord op vraag 38.
59.	A, B, C	Concept Raamovereenkomst artikel 3.2	Op dit moment is de mogelijkheid om de overeenkomst te verlengen uitsluitend aan Opdrachtgever voorbehouden. In het kader van goed partnership achten wij het wenselijk dat verlenging van de overeenkomst slechts mogelijk is indien beide partijen daar mee instemmen. Wij verzoeken u daarom vriendelijk om op te nemen dat partijen altijd over een contractverlenging in gesprek gaan en het contract eerst samen evalueren alvorens zij samen tot een verlenging besluiten. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet. Indien opdrachtgever niet overgaat tot aanpassing - alleen dan -	Niet akkoord. De gemeente handhaaft dat uitsluitend de opdrachtgever verlengingen van de overeenkomst kan vaststellen.

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
60.	A, B, C	Bijlage 4, Uitvoering SROI	<p>verzoeken wij opdrachtgever vriendelijk om aan de verlenging in ieder geval een gesprek vooraf te doen gaan</p> <p>U geeft aan dat Contractant is verplicht minimaal 5% van de aanneemsom aan te wenden voor de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Indien de Contractant niet voldoet aan het gestelde in artikel 1 zal een bedrag op zijn betaling worden ingehouden of worden teruggevorderd ter grootte van het deel van de aanneemsom dat ten onrechte niet is besteed aan de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt zoals bedoeld in artikel 1.</p> <p>Een SROI verplichting van 5% is niet meer realistisch in deze tijd. I.v.m. de krapte op de arbeidsmarkt zien we landelijk de trend waarbij er steeds minder mensen zijn die in de SROI doelgroepen vallen en ook bij ons aan het werk zouden kunnen. De aanwas van deze kandidaten is enorm teruggelopen de afgelopen jaren. Wij verzoeken u deze eis te laten vervallen en maatwerkafspraken hierover te maken waarbij er sprake is van een inspanningsverplichting zonder boeteclausule. Wij zien graag uw gemotiveerde reactie.</p>	<p>Ja, indien blijkt dat de Contractant niet voldoet aan de SROI verplichting kan er een betaling worden ingehouden. Hoewel dit nooit het uitgangspunt is en er voldoende mogelijkheden zijn om deze verplichting na te komen.</p> <p>De SROI verplichting van 5% blijft gehandhaafd en is proportioneel. Er zijn voldoende mogelijkheden binnen Zoetermeer om impact te maken en de doelgroep op weg te helpen.</p>
61.	A	Inkoopdocument, artikel 3.3.1 Perceel A	<p>Bij de derde bullit omschrijft u het uitgangspunt dat de gemeente een indicatie geeft met een standdaarduur van 6 maanden en 125 minuten per week. Hierbij is de ondersteuning flexibel in te zetten. In het administratieprotocol geeft u betreffende de declaratie het volgende aan bij 4.2: De Contractant declareert in dezelfde eenheid als waarin de ondersteuning is toegewezen. Dit betekent dat wanneer in minuten is toegewezen, enkel in minuten is te declareren.</p> <p>Kunt u bevestigen dat opdrachtnemer gedurende de periode van 6 maanden iedere maand kan declareren a 125 minuten per week los van de daadwerkelijke inzet?</p>	<p>Tijdens de implementatieperiode zullen we hier het proces deugdelijk op inrichten. Opdrachtnemer kan het daadwerkelijk geleverde aantal minuten declareren tot een maximum voor de gehele geïndiceerde periode. We passen dit aan in het administratieprotocol voor ingang van de overeenkomst.</p>

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
62.	A, B, C	Bijlage 1 - Artikel 2.5	U geeft aan dat naar bed brengen van het kind ook valt onder kindzorg. In hoeverre wordt dit buiten kantoortijd verwacht?	Dit moet ook buiten kantoortijden.
63.	A, B, C	Bijlage 1 - Artikel 2.5	Bij (lichamelijke) verzorging van kinderen dient te allen tijden een ouder/verzorger in de ruimte aanwezig te zijn. Wilt u dit toevoegen?	Dit is geen vereiste vanuit de Gemeente. De aanbieder is zelf vrij om hier gezamenlijk met de client afspraken over te maken.
64.	A, B, C	Bijlage 1 - Artikel 2.5	U geeft aan dat onder kindzorg ook valt het halen en brengen naar school. Graag willen wij u erop wijzen dat onze medewerkers kinderen enkel aan de hand mogen vervoeren en niet per fiets of auto. Hoe houdt u hiermee rekening bij indicering?	Dat doen we op basis van maatwerk.
65.	A, B, C	Bijlage 7 - Bijlage I	"De Contractant declareert in dezelfde eenheid als waarin de ondersteuning is toegewezen. Dit betekent dat wanneer in minuten is toegewezen, enkel in minuten is te declareren. En andere eenheid (bijv. uren i.p.v. minuten) leidt tot uitval." Kunt u bevestigen dat wij wel mogen declareren met het onafgeronde minutentarief, omdat er contractueel een uurtarief is afgesproken.	We gaan hierop een deugdelijk declaratieproces inrichten.
66.	A, B, C	Bijlage 1 - Artikel 3.1.2	De gemeente levert een format aan voor het ondersteuningsplan. In Bijlage 1 is de indeling zichtbaar, maar niet het gehele format. Zou u het gehele format van het ondersteuningsplan kunnen delen?	Dit format is nog in ontwikkeling en zal t.z.t. met u worden gedeeld. Zie ook het antwoord op vraag 49.
67.	A, B, C	Bijlage 7 - Artikel 5	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 indexeringwijze (OVA) hiervoor niet toereikend.	De gemeente dient voor indexering de contractstandaarden Wmo te volgen. Conform de contractstandaarden Wmo is de indexering OVA 90% / PPC 10%. In het tariefonderzoek is de periodiekmix besproken met aanbieders. Vanuit daar is er bij de totstandkoming van het tarief ook rekening gehouden met een stijgende periodiekmix op het moment van ingaan van de nieuwe overeenkomst.

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
68.	A, B, C	Bijlage 4 - Uitvoering SROI	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 verlagen naar 2%. Wij zien graag uw gemotiveerde reactie.	De aanwas van beschikbare kandidaten verschilt per branche echter zijn er voldoende mogelijkheden binnen Zoetermeer om impact te maken en de doelgroep op weg te helpen. Aangezien er een tal van mogelijkheden zijn voor invulling van de SROI is 5% proportioneel.
69.	A, B, C	Bijlage 1 - Artikel 3.1.1	Het onderzoeksverslag wordt door de gemeente opgesteld en als de cliënt daarvoor kiest naar de cliënt verzonden. De zorgaanbieder kan dit bij cliënt inzien of bij de gemeente opvragen. Dit zijn voor de zorgaanbieder extra handelingen. Gaat u ermee akkoord dat de zorgaanbieder een (korte) samenvatting van het onderzoeksverslag toegestuurd krijgt, bijvoorbeeld via het 301-bericht?	Door de aard van de informatie kan de aanbieder het onderzoeksverslag opvragen bij de cliënt. De gemeente zal dit niet standaard delen met de aanbieder.
70.	A, B, C	Bijlage 1 - Artikel 2.5	U geeft aan dat aansprakelijkheid altijd bij de werkgever ligt. Bedoelt u met werkgever hierin de zorgaanbieder?	Ja.
71.	A, B, C	Bijlage 1 - Artikel 3.1.2	U schrijft dat het ondersteuningsplan 4 weken voor afloop indicatie moet worden geëvalueerd, welke rol heeft de gemeente hierbij?	Indien nodig bespreekt de aanbieder met de gemeente op basis van de evaluatie welke ondersteuning nog nodig is voor de resterende hulpvraag.
72.	A, B, C	Bijlage 1 - Artikel 2.4.2	U spreekt over licht schoonmaakwerk "hand en spandiensten" kunt u dit specificeren?	Dit zijn niet nader gespecificeerde klusjes die wel vallen onder het huishouden.
73.	A, B, C	Inkoopdocument - Artikel 6.4.1	Op dit moment zijn wij al actief in de gemeente Zoetermeer voor de huishoudelijke ondersteuning. Mogen wij de gemeente gebruiken als referent? Zo ja, wie mogen wij opgeven als contactpersoon die het referentief formulier kan ondertekenen en welke contactgegevens?	Zie het antwoord op vraag 46.
74.	A, B, C	Bijlage 6 - Artikel 24	Wij nemen aan dat als de zorg binnen 24 uur wordt afgezegd door cliënt, deze uren mogen blijven staan en worden ingediend bij gemeente. Kunt u dit bevestigen?	Nee, dit mag niet. De aanbieder moet dit bij de client zelf declareren.
75.	A, B, C	Bijlage 6 - Artikel 23	Hier is de zorgaanbieder ook in veel gevallen niet van op de hoogte. Zorgaanbieder kan dit niet controleren en is afhankelijk van de informatie die de cliënt met ons deelt. Graag wil ik u vragen deze verantwoordelijkheid van de contractant te laten vervallen.	De verantwoordelijkheid om deze informatie te melden als u daarover beschikt blijft bij contractant.

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
76.	A, B, C	Bijlage 1 - Artikel 5.2	In het kader van administratieve lasten verlichting voor zowel gemeente als zorgaanbieder, kunnen 315 en 317 berichten gebruikt worden. Wat is de reden dat de gemeente geen gebruik maakt van deze berichtenstroom in het berichtenverkeer?	Op dit moment wordt dit alleen gebruikt binnen de maaltijdondersteuning. Voor overige ondersteuning worden er geen 315 en 317-berichten gebruikt.
77.	A, B, C	Bijlage 1 - Artikel 4.9	Zorgaanbieders streven naar 12 facturen per jaar, om zo de administratieve last te verminderen en wordt de eventuele opgeloste uitval meegestuurd bij de volgende declaratie. Zo heb je maar 12 facturen per jaar. Het is niet wenselijk om nieuwe factuur te sturen binnen 10 werkdagen na de originele factuur. Wij vragen u om deze eis te laten vervallen.	Deze eis blijft gehandhaafd.
78.	A, B, C	Bijlage 1 - Artikel 4.5	U geeft aan dat een contractant geen facturen mag opsparen. Begrijpelijk voor de bulkfacturatie per maand, maar mogen er in de maand declaraties van eerdere maanden van hetzelfde boekjaar worden meegestuurd?	Nee, deze eis blijft gehandhaafd.
79.	A, B, C	Bijlage - Artikel 4.3.5	Waarom moet de gemeente geïnformeerd worden per mail als de HO door vakantie of ziekte de zorg niet geleverd kan worden? Dit wordt gemeld via een tijdelijk stopbericht. Dit zou voldoende moeten zijn. Wij zien graag dat deze eis wordt geschrapt uit het administratie protocol.	Dat wordt zo bedoeld. Met een tijdelijk stopbericht wordt de gemeente geïnformeerd. We passen het administratieprotocol hierop aan.
80.	A, B, C	Bijlage 1 - Artikel 4.3.8	U schrijft dat na overlijden met achterblijvende partner maximaal 6 weken door geleverd mag worden "zonder" indicatie. Wat is de procedure als er wordt besloten dat er geen indicatie wordt afgegeven op naam van partner? Hoe kan een aanbieder de 6 weken geleverde zorg declareren bij de gemeente?	Zie het antwoord op vraag 18.
81.	A, B, C	Bijlage 1 - Artikel 4.3.7	Waarom wordt er bij een herindicatie niet gekozen om te verlengen op de huidige toewijzing (indien er wordt voldaan aan de juiste voorwaarden)? Dit staat ook beschreven in de iStandaarden.	De reden van de verlenging kan anders zijn. Tevens loopt de toewijzing af. Daarom volgt er een nieuwe toewijzing.
82.	A, B, C	Bijlage 1 - Artikel 4.3.1	Er staat vermeld dat bij een herindicatie met dezelfde contractant die de ondersteuning blijft leveren, het 305-bericht de begindatum van de indicatie moet bevatten. Ook in dat geval moet volgens de iStandaarden de begindatum van de geleverde zorg aangehouden worden. Wilt u dit aanpassen?	Deze eis blijft staan en is relevant voor de eigen bijdrage van de client. Er is ook geen onderbreking van de zorg geweest. De client is zelf verantwoordelijk om 6 weken voor afloop van de indicatie een

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				melding te doen bij de gemeente. De aanbieder kan de cliënt daartoe aansporen. De gemeente kan dan tijdig zorgen voor een herindicatie.
83.	A, B, C	Bijlage 1 - Artikel 4.3.1	Wat is de reden dat er maximaal 20 werkdagen mag zitten tussen de startdatum van het indicatiebesluit en de startdatum van de daadwerkelijke levering van huishoudelijke ondersteuning?	Tussen de gemeentelijke opdrachtverstrekking (het toewijzingsbericht WMO301) en de startdatum van de daadwerkelijke zorg (startbericht WMO 305) mag maximaal 20 werkdagen zitten. De reden hiervan is dat de gemeente het belangrijk vindt dat de zorg snel na de opdrachtverstrekking wordt gestart.
84.	A, B, C	Bijlage 1 - Artikel 4.3.1	U geeft aan dat een aanbieder binnen 20 werkdagen d.m.v. een 305 bericht dient aan te geven dat de zorg is gestart. Wat gebeurt er als er niet binnen 20 werkdagen na ontvangst van het 301 bericht gestart kan worden?	De gemeente bekijkt dan of de ondersteuning door een andere gecontracteerde aanbieder kan worden geleverd.
85.	A, B, C	Bijlage 1 - Artikel 4.2 Punt 5	Er wordt gesteld dat de contractant rekening houdt met de afspraken die gemaakt zijn over het declareren over een 'gebroken periode en/of gedurende afwezigheid van de cliënt. Wat zijn deze afspraken?	De afspraak is dat er niet gedeclareerd kan worden als er niet geleverd is.
86.	A, B, C	Bijlage 1 - Artikel 4.2 Punt 3	U schrijft dat de Contractant declareert in batches per maand bij de gemeente. Dit houdt in dat een Contractant éénmaal per maand een factuur stuurt met daarop alle declaratieregels van alle cliënten waarvoor in die specifieke maand huishoudelijke ondersteuning is gegeven. U geeft aan dat de contractant per maand een declaratie moet indienen. Echter is het toegestaan om per boekjaar een declaratie te sturen. dat wil zeggen dat er een declaratie wordt ingediend voor bijv. maand Maart, maar evt. mutaties of correcties in januari of februari kunnen hierin worden meegenomen? Hiervoor hoeven geen losse facturen te worden gemaakt.	Zie het antwoord op vraag 77.
87.	A, B, C	Bijlage 1 - Artikel 4.2 Punt 1	Waarom wordt er onderscheid gemaakt in de declaratie van HO1, HO2 en HO3? Een declaratie via een 323 bericht is altijd een volledige kalendermaand en nooit een traject.	Als het gaat om HO2 en HO3 is er geen onderscheid. U declareert per kalendermaand.

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
88.	A, B, C	Bijlage 1 - Artikel 3.5	De zorgaanbieder stuurt een startbericht met het eerste zorgmoment binnen de afgegeven toewijzing. Het kan zijn dat dit in een andere maand valt dan de ingangsdatum van de toewijzing. Waarom houdt gemeente Zoetermeer niet vast aan de datum van het 305 bericht, maar van de ingangsdatum van de toewijzing? Wordt dit ook met cliënten gedeeld? Het kan dan voorkomen dat cliënten een maand EB betalen terwijl ze geen zorg hebben ontvangen.	Zie het antwoord op vraag 10.
89.	A, B, C	Bijlage 1 - Artikel 3.5	U schrijft: "Het kan voorkomen dat een cliënt de zorg tijdelijk wil stopzetten. Als de zorg tijdelijk wordt stopgezet, wordt de EB niet stopgezet. Dit kan alleen in situaties van overmacht. Dit komt omdat de EB wordt gezien als een abonnementstarief. De cliënt betaalt voor het recht op zorg, niet op de specifieke uitnutting ervan. Dit is vastgelegd in het Wmo besluit." Hiermee schets u dat wanneer een cliënt de zorg tijdelijk wil stopzetten zij wel EB betalen omdat dit een abonnementstarief betreft. Zijn cliënten hier ook van op de hoogte? Zo niet, kan dit veel vragen opleveren van cliënten omdat ze wel rekeningen gaan ontvangen.	Cliënten worden hiervan op de hoogte gesteld als dit aan de orde is. Bij vragen hieromtrent mag de aanbieder cliënten doorverwijzen naar de gemeente voor uitleg.
90.	A, B, C	Bijlage 1 - Artikel 3.5	U schrijft dat het de verantwoordelijkheid is van de contractant om er voor te zorgen dat de startdatum van de indicatie en de datum dat de zorg daadwerkelijk start nauw op elkaar aansluiten. Het is de verantwoordelijkheid van de contractant om de daadwerkelijke start zorg datum door te geven, ongeacht of deze nauw bij de startdatum indicatie ligt. Als contractant van huishoudelijke hulp hebben wij geen inzage in van welke andere WMO voorzieningen en /of hulpmiddelen een client gebruik maakt en kunnen wij alleen doorgeven wat onze start zorg datum is. Hoe de gemeente de toetsing doet voor de eigen bijdrage zou los moeten staan van of de startzorgdatum dichtbij of ver weg van de startdatum van de indicatie ligt. Graag zien we dat de tekst wordt aangepast naar: Contractant is verantwoordelijk om de start zorg datum binnen 5 dagen na het daadwerkelijke starten van de zorg door te geven d.m.v. een 305 bericht.	We begrijpen de vraag niet als het gaat om de relatie met andere Wmo-voorzieningen. Die zijn hier niet relevant en worden ook niet bedoeld.

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
91.	A, B, C	Bijlage 1 - Artikel 3.3	In tegenstelling tot in tabel van 3.3 wordt er in paragraaf 3.4 geschreven dat zowel HO2 als HO3 een frequentie hebben van totaal binnen geldigheidsduur beschikking. Kunt u aangeven wat de juiste frequentie is?	Alleen voor HO2 geldt de totaal binnen geldigheidsduur beschikking.
92.	A, B, C	Bijlage 1 - Artikel 3.3	Wat is de reden dat u voor een andere frequentie kiest bij HO cat. 2 (totaal binnen geldigheidsduur beschikking) dan bij HO cat. 3 (minuten per week)?	Omdat we binnen HO2 meer flexibiliteit mogelijk willen maken voor aanbieders en cliënten. Zodoende kan er aan het begin van de beschikking meer hulp worden geleverd en aan het einde minder. Daarbij past totaal binnen geldigheidsduur beter.
93.	A, B, C	Bijlage 1 - Artikel 3.3	In de tabel wordt geen eenheid en frequentie weergegeven voor HO categorie 1. Welke eenheid en frequentie zijn van toepassing bij HO cat. 1? En wilt u de eenheid en frequentie toevoegen in de tabel?	HO1 is een apart product dat niet binnen dit inkooptraject valt.
94.	A, B, C	Bijlage 1 - Artikel 3.1	U schrijft "NB: Doordat de Huishoudelijke Ondersteuning niveau 1 een algemene voorziening betreft (waarvoor geen beschikking wordt afgegeven) krijgen contractanten tot 1 januari 2027 de tijd om te voldoen aan de iWmo-standaard." Aan welke iWmo standaard moet men voldoen?	Zie het antwoord op vraag 93.
95.	A, B, C	Inkoopdocument - 3.3	Er wordt geschreven dat er een separate inkoopprocedure wordt gevolgd voor de algemene voorziening (niveau 1 HH). Wanneer wordt deze inkoopprocedure gepubliceerd? Waarom wordt dit product verder op in het beschrijvend document helemaal uitgeschreven, als die niet tot de inkoop behoort?	Voor deze procedure is op 30 oktober 2024 een interessepeiling gepubliceerd op TenderNed met kenmerk 494060. Partijen waren tot en met 15 november 2024 in de gelegenheid om interesse te tonen. Binnenkort ontvangen de partijen die interesse hebben getoond een offerteaanvraag. In het inkoopdocument wordt een totaalbeeld geschetst van het beleid rondom huishoudelijke ondersteuning door de gemeente. Daarom is hier ook beschrijving van HO1 opgenomen.
96.	A, B, C	Bijlage 1 - Artikel 7.5	Hetgeen u stelt als alternatief is vaktechnisch niet mogelijk. Een assurance opdracht kan nooit gegeven worden door contractant zelf op eigen data. Het concept van assurance	De assurance verklaring behoort te worden afgegeven door de externe accountant van de Contractant.

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			draait namelijk om het verstrekken van zekerheid aan de partij die op de informatie vertrouwt (in deze de gemeente). Daarnaast behoren bij een assurance opdracht altijd 3 partijen betrokken te zijn, te weten de controlerend accountant, de belanghebbende (die ook de opdracht uitgeeft) en de opsteller (dus de te controleren partij) en hierdoor kan de contractant dus nooit zelf de opdracht geven. Graag vernemen wij hoe u dan invulling gaat geven aan dit alternatief.	
97.	A, B, C	Bijlage 6 - PvE - Artikel 15	Wordt hiermee de productieverantwoording (en bij een omzet van > 125K met bijbehorende accountantsverklaring) bedoelt?	Dit is juist.
98.	A, B, C	Protocol admin - Artikel 3.1.2	Ondersteuningsplan: Gaat u akkoord met het gebruik van een digitale ondersteuningsplan-module die meteen onderdeel uitmaakt van het ECD? Dit bevordert efficiency, uniformiteit, duurzaamheid en betere monitoring.	Vooralsnog gaat de gemeente uit van een aparte bijlage als ondersteuningsplan. Mogelijk kan dit in de toekomst gedigitaliseerd worden.
99.	A, B, C	Bijlage 6 - PvE - Artikel 25	Kunt het volgende nader uiteenzetten wat hiermee bedoelt wordt: "een verklaring van de accountant rond de werkelijk geleverde uren is ook afdoende".	Zie het antwoord op vraag 96.
100.	A, B, C	PvE en protocol admin - resp. artikel 24 en 3.1.3	Er rust geen wettelijke verplichting op de aanwezigheid van een schriftelijke en ondertekende zorgovereenkomst tussen client en zorgaanbieder. Dit in combinatie met het verlagen van de regeldruk, hebben wij de schriftelijke ondertekende overeenkomst vervangen door een welkomstbrief. Gaat u akkoord met deze werkwijze?	Nee, een welkomstbrief is geen vervanging voor een zorgplan. Wel kan een ondersteuningsplan dat is geaccordeerd door de client volstaan.
101.	A, B, C	Bijlage 7 - Concept raamovereenkomst	Eind 2024 is tijdens de ALV ingestemd met de Contractstandaarden Wmo (diensten). Dat betekent dat het gebruik verplicht is geworden. Graag zien wij de concept raamovereenkomst aangepast naar de Contractstandaard.	Zie het antwoord op vraag 3.
102.	A	Ondersteuningsplan	U geeft aan dat het ondersteuningsplan te vinden is in het administratieprotocol. Ik kan deze niet terugvinden en heb nog niet een volledig beeld van hoe niveau 2 op te starten.	Het ondersteuningsplan is nog in ontwikkeling en wordt u t.z.t. ter beschikking gesteld.
103.	C	Bijlage 1 par 3.3.3 pag 14	Waarom dient de maaltijdvoorziening ook buiten de reguliere werktijden, dat wil zeggen in de weekenden en tijdens feestdagen, te worden geboden?	De maaltijd kan nu eenmaal niet worden uitgesteld.

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
104.	A, B, C	Tarief	<p>Kan de gemeente bevestigen dat, op basis van de AMvB Reële prijs te allen tijde een reëel tarief geboden moet worden voor huishoudelijke ondersteuning vanuit de Wmo; dus niet alleen aan de start van een nieuwe overeenkomst tussen de gemeente en een aanbieder, maar ook gedurende de looptijd van deze overeenkomst?</p> <p>Zo nee, kan de gemeente onderbouwd aangeven waarom niet?</p>	<p>Conform o.a. artikel 1 van de AMvB reële prijs dient er op moment van ingang van contract een reëel tarief per product te zijn voor de producten/diensten die worden ingekocht/aanbesteed. De AMvB reële prijs stelt daarnaast een aantal kostprijs-elementen waarop de reële prijs gebaseerd moet zijn. Een van deze elementen is indexatie. Dit kostprijs-element dient juist om de tarieven gedurende de looptijd reëel te houden. De gemeente Zoetermeer houdt ook rekening met dit kostprijs-element en volgt daarin de contractstandaarden Wmo. Conform de contractstandaarden Wmo is de indexering OVA 90% / PPC 10%.</p>
105.	A, B, C	Tarief	<p>Afgelopen jaren hebben (in heel Nederland) laten zien dat de loonkosten aanzienlijk meer zijn gestegen dan voorzien in de door veel gemeenten gehanteerde indexatiemethoden. Is de gemeente bereid tot het uitvoeren van een nieuw kostprijsonderzoek gedurende de looptijd van de nieuwe overeenkomst, als er gedurende die looptijd gegronde redenen zijn om aan te nemen dat de gehanteerde tarieven niet (langer) reëel zijn?</p> <p>Zo nee, waarom is de gemeente hiertoe niet bereid?</p>	<p>Conform AMvB reële prijs en vanuit verschillende jurisprudentie zijn er momenten waarop een gemeente een nieuw tariefonderzoek dient uit te voeren om reële tarieven vast te stellen.</p> <p>Als er aanleiding is om aan te nemen dat de gehanteerde prijzen niet langer reëel zijn zal de gemeente conform AMvB een nieuw kostprijsonderzoek uitvoeren.</p>