



gemeente

Zoetermeer

NOTA VAN INLICHTINGEN 2
HUISHOUDELIJKE ONDERSTEUNING 2025-2033
2024-111728

Nota van Inlichtingen 2

In dit document zijn de vragen inclusief antwoorden weergegeven die betrekking hebben op de semi-open house procedure '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 Inkoopdocumenten.

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

- Bijlage 1 Protocol administratie Huishoudelijke Ondersteuning Zoetermeer aangepast n.a.v. NvI 2
- Bijlage 6 Programma van Eisen aangepast n.a.v. NvI 2

Vragen en Antwoorden

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
106.	A, B	Kindzorg	In het antwoord op vraag 5 lezen wij: 'In principe richt kindzorg zich alleen op minderjarigen die (nog) niet zelf in staat zijn om algemeen dagelijkse levensverrichtingen zelfstandig te doen'. Wat bedoelt de gemeente met In principe? Is er een mogelijkheid dat we voor volwassenen kinderen moeten zorgen?	We bedoelen ermee dat er in de regel alleen voor minderjarige kinderen wordt gezorgd. De gemeente behoudt het recht om in het kader van maatwerk van die regel af te wijken, bijvoorbeeld als een volwassen kind een cognitieve beperking heeft. Dit komt in de praktijk echter bijna nooit voor.
107.	A, B	Overlijden inwoner	In het antwoord op vraag 18 lezen we dat in de praktijk al rekening wordt gehouden met het overzetten van de indicatie op de partner bij het overlijden van de inwoner met een indicatie. Graag zien we dit aan het contract toegevoegd, als dit al in de praktijk wordt gedaan. Als de gemeente dit niet aanpast: welke redenen heeft de gemeente hiervoor?	De gemeente past dit niet aan en zal op dit punt een werkafpraak maken met aanbieders. De reden daarvoor is dat er bijzondere oorzaken kunnen zijn waardoor we de indicatie niet overzetten. Maar in de praktijk komt dat niet vaak voor.
108.	A, B	Informeren vervanging Contractmanager	In het antwoord op vraag 19 lezen we dat als het meerdere cliënten betreft, het voldoende is om het in 1 mail op te nemen. Wat wil de contractmanager met deze informatie? Wat is het doel hiervan? Gaat de contractmanager oplossingen aandragen voor het invullen van de ondersteuning?	Als conform het in 4.3.5 van het administratieprotocol gestelde wordt gehandeld is dit afdoende. Het 'informeren van de Contractmanager' via mail kan dan vervallen.

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
109.	A, B	Aanpassing artikel	In het antwoord op vraag 23 lezen we: 'Mocht er daadwerkelijk sprake zijn van overnacht, kan de aanbieder hier het gesprek over aangaan met de gemeente. Op basis van de situatie bepaalt de gemeente wat de gevolgen zijn'. Graag dit toevoegen aan het artikel; dat geeft de samenwerking tussen de aanbieder en gemeente aan. Als de gemeente beslist dit artikel niet aan te passen: welke redenen heeft de gemeente hiervoor?	De gemeente neemt uiteindelijk het besluit, dus vandaar deze formulering. De gemeente doet dit in goed overleg met de aanbieder.
110.	A, B	Definitieve index 2025	De definitieve indexcijfers zijn bekend: https://www.nza.nl/onderwerpen/prijsindexcijfers . Hoe verwerkt de gemeente de definitieve indexcijfers van 2025? Dit zien we niet terug in de overeenkomst en de rapportage van het kostprijsonderzoek. We adviseren de gemeente dit mee te nemen in de tarieven per start nieuwe overeenkomst. Als de gemeente dit advies niet overneemt: welke redenen heeft de gemeente hiervoor?	We handhaven de huidige vastgestelde tarieven en het voorlopige prijsindexcijfer 2025 aangezien we daar van uit moesten gaan op het moment van publicatie van de inkoop. Vanaf 1 januari 2026 worden de definitieve indexcijfers verdisconteerd in het tarief.
111.	A, B, C	Referentienummer 78	Wat is de reden dat gemeente geen mutaties/correcties uit eerdere maanden wil ontvangen in de volgende factuur?	Om administratieve lasten te beperken willen we dit zoveel mogelijk voorkomen.
112.	A, B, C	Referentienummer 77	Wat is de reden dat de gemeente 10 werkdagen na ontvangst van originele factuur, de correcties wil ontvangen?	We hechten er belang aan om zo snel mogelijk na levering van de zorg, de financiële afhandeling te doen.
113.	A, B, C	Referentienummer 78	Hoe gaat de gemeente om met nieuwe declaraties uit eerdere maanden die zijn ontstaan door een wijziging in 301 bericht die enkele maanden later is ontvangen door aanbieder?	Die declaraties worden vanzelfsprekend gewoon afgehandeld.
114.	A, B, C	Referentienummer 86	De eis die u stelt is administratief belastend. In de aanbesteding schrijft u dat u zoekt naar mogelijkheden die administratief verlichtend zijn. Waarom kiest u ervoor om deze eis te handhaven en geen correcties uit eerdere maanden op een factuur toe te staan?	Volgens de iStandaarden mag een declaratie één declaratieperiode bevatten. Zie Op 82 van de iStandaarden.
115.	A B, C	Referentienummer 96	Het door u gegeven antwoord, beantwoord helaas niet de gestelde vraag. U geeft een alternatief dat vaktechnisch niet mogelijk is (dat zou u kunnen valideren bij uw eigen accountant). U vraagt de contractant opdracht te geven aan haar externe accountant en dat deel van het geboden alternatief is vaktechnisch niet toegestaan. Zoals in onze initiële vraag reeds uiteen gezet, behoren bij een assurance opdracht ALTIJD drie partijen betrokken te zijn. Als zodoende kan contractant niet zelf de opdracht geven, omdat er dan slechts twee betrokken partijen	Paragraaf 7.5 van het administratieprotocol en eis 25 PvE is als volgt aangepast: De werkelijk geleverde uren dienen door de Cliënt afgetekend te worden op een (digitaal) "urenbriefje". U documenteert de getekende urenbriefjes op Cliëntniveau. Dit 'archief' is op verzoek van de Gemeente in te zien. In de

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			zouden zijn. Graag vernemen wij hoe u deze passage gaat aanpassen / een alternatief gaat bieden dat vaktechnisch wel toegestaan is?	bijlage vindt u een format van het logboek met betrekking tot de urenverantwoording. Als alternatief kan bij het jaarlijkse proces rond de definitieve Productieverantwoording /Controleverklaring (externe accountantsverklaring) op gemeenteniveau worden bevestigd dat de geleverde ondersteuning (uren) daadwerkelijk is geleverd.
116.	A, B, C	Referentienummer 35	Graag zien wij een aantal contact gegevens tegemoet, zodat wij in contact kunnen komen ons verder kunnen verdiepen in de mogelijkheden binnen deze Regio.	We begrijpen de vraag niet en kunnen deze daarom niet beantwoorden.
117.	A, B, C	Referentienummer 91	Wilt u zorgen dat dit ook is aangepast in bijlage 1 artikel 3.3?	Dit is aangepast in het administratieprotocol. Paragraaf 3.3 is juist. Aan paragraaf 3.4 wordt toegevoegd (zoals ook in de tabel erboven staat) dat voor HO3 "minuten per week" als frequentie geldt.
118.	A, B, C	Referentienummer 90	De startbericht worden verstuurd o.b.v. de daadwerkelijke registraties van de geleverde zorg. Hierbij wordt niet gekeken of de startdatum dicht bij de indicatiedatum 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.	In art 3.1 van het administratieprotocol staat dat u binnen vijf werkdagen contact moet opnemen met cliënt. Binnen twintig werkdagen moet de zorg gestart worden. Deze startdatum geeft u binnen vijf dagen door via een 305 bericht.
119.	A, B, C	Referentienummer 87	Zou in dat geval bijlage 1 artikel 4.2 1e punt aangepast kunnen worden?	Nee.
120.	A, B, C	Referentienummer 82	U begrijpt deze vraag verkeerd. De datum van het startbericht is niet altijd gelijk aan de startdatum van de indicatie, maar deze is altijd gebaseerd op de daadwerkelijk toegewezen ondersteuning. Dit staat ook beschreven in de iStandaarden OP369.	Nee want de iStandaarden geven hier nog geen uitsluit over.
121.	A, B, C	Referentienummer 81	In OP380 van de iStandaarden staat dat het oprekken van de bestaande toewijzing voor het verlengen van de zorg verplicht is. Deze werkwijze is verplicht indien de toewijzing aan alle onderstaande voorwaarden voldoet: het volume blijft gelijk of is leeg de frequentie is leeg of ongelijk aan totaal binnen geldigheidsduur toewijzing en blijft gelijk	Indien dit inderdaad het geval is zullen wij deze werkwijze gaan hanteren. Het is de verwachting dat dit bij HO2 nauwelijks voorkomt aangezien deze ondersteuning gericht is op afbouw van de ondersteuning.

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			de einddatum van de bestaande toewijzing is niet verstreken op het moment dat de toewijzing wordt opgerekt en verstuurd. Waarom worden in deze de iStandaarden niet gevolgd?	
122.	A, B	Nvl - vraag 36	Onderdeel van vraag 36 was de stijgende reiskosten (woon-werk en werk-werk verkeer). In 2025 is dit op grond van de nieuwe CAO minimaal 11,76% op 1 juli 2025. (5,88% gemiddeld over 2025). In antwoord op vraag 36 geeft u aan dat rekening is gehouden met de oudere CAO. Wij hebben evenwel gewezen op de nieuwe CAO, op grond waarvan de reiskosten per 1 juli 2025 met minimaal 11,76% stijgen. Kunt u concreet toelichten op welke wijze deze stijging in het tarief wordt meegenomen?	De gemeente heeft met deze stijging rekening gehouden door een indexatie toe te passen op het tarief uit het tariefonderzoek.
123.	A, B, C	Referentienummer 74	De gemiste uren bij cliënten declareren geeft naast een verhoogde administratieve last ook een debiteurenrisico voor de zorgaanbieder. Het debiteurenrisico houdt in dat er een kans bestaat dat cliënten de rekening voor de gemiste uren niet betalen, wat leidt tot financiële verliezen en extra inspanningen om deze betalingen alsnog te innen. Daarnaast is het voor zorgaanbieders niet altijd mogelijk om onze medewerkers bij andere cliënten in te zetten wanneer cliënten op korte termijn afzeggen. Daar verwachten wij dat u een percentage opneemt in het tarief om deze verhoogde administratieve last en debiteurenrisico te compenseren.	De gemeente beschouwt dit als ondernemersrisico en daarom voor risico van de contractant. In de zorgovereenkomst kunnen contractant en cliënt hier afspraken over maken. Contractant doet er goed aan om als deze situatie zich voordoet, dit te melden bij de gemeente.
124.	A, B, C	Referentienummer 86	U geeft aan zich aan de eis vast te houden. De gestelde eis is niet in lijn met de landelijke standaarden en zorgt voor extra declaraties buiten de 12 maanden om. Hierdoor verhoogt u de administratieve last voor de zorgaanbieders, terwijl juist uw wens is om administratieve lasten te verlagen. Gezien deze verhoogde administratieve last en het feit dat hiermee geen rekening is gehouden bij het samenstellen van het tarief, eisen wij dat hiermee rekening wordt gehouden in de tariefstelling en deze dus zodanig wordt bijgesteld. Zo niet, dan gaan wij ervan uit dat deze eis in lijn wordt gebracht met de landelijke standaarden en uw wensen om administratieve lasten te verlichten.	Zie het antwoord op vraag 114.
125.	A, B	Nvl - vraag 105 (1)	De gemeente geeft in haar antwoord aan dat zodra er aanleiding is om aan te nemen dat de gehanteerde prijzen niet langer reel zijn, zal de gemeente conform AMvB een kostprijsonderzoek	Een aanleiding zou kunnen zijn dat de gemeente wezenlijke wijzigingen doorvoert die van invloed zijn op één of meerdere kostprijs-elementen in de opbouw van één of

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			uitvoeren. Wat ziet de gemeente als aanleiding? Hoe wordt dit geobjectiveerd?	meerdere tarieven. Een voorbeeld hiervan is als de gemeente besluit om de eisen aan het functieniveau van het personeel dat de voorziening levert, te verzwaren of te verlichten.
126.	A, B	Nvl - vraag 51(1)	In het antwoord op vraag 51 geeft de gemeente aan dat de aanbieder in de eerste maanden meer dan 125 minuten mag leveren en aan het einde minder. Wat gebeurt er als de cliënt in de tussentijd komt te overlijden? Hoe wordt voorkomen dat de aanbieder de in de eerste maanden extra gemaakte uren niet vergoed krijgt, deze overstijgen immers het gemiddelde van 125 min per week?	De aanbieder declareert maandelijks het aantal minuten dat daadwerkelijk geleverd is en de gemeente vergoedt de geleverde hulp. De indicatie stopt op het moment van overlijden van de client.
127.	A, B	Nvl - vraag 38 (1)	In antwoord op vraag 38 wordt verwezen naar de uitkomsten van een pilot. Met dit antwoord wordt voorbijgegaan dat in de marktconsultatie een tarief is afgegeven waarin de kosten van de paramedicus als een ergotherapeut niet mee zijn genomen. Bij de kostprijs berekening van Transitiepartners is dit ook niet meegenomen. Er is voor HO 2 alleen een verschil in periodiekmix en opleidingskosten gemaakt. Kan de gemeente garanderen dat de kosten van de paramedicus als een ergotherapeut wel door de gemeente worden gedekt?	De uitkomsten van de lopende pilot zullen bepalen hoe we in de toekomst met de kosten hiervan zullen omgaan. Het uitgangspunt is dat deze kosten niet voor rekening van de contractant komen.
128.	A, B	Nvl - vraag 36 (5)	In het Document Tariefonderzoek staat te lezen dat de periodiekmix voor HO 2 is aangepast. Dit leidt tot een lager tarief dan in de marktconsultatie is gepresenteerd. (Zie blz. 12) Kan de gemeente aangeven waarom dit is gedaan? Kan de gemeente in dit kader toelichten hoe zich dit verhoudt tot de stelling in de marktconsultatie dat periodiekmix was gebaseerd op input van de aanbieders?	Er zijn 2 redenen waardoor de functiemix voor HO2 is aangepast n.a.v. de marktconsultatie. Allereerst waren er aanbieders die hadden aangegeven dat zij in de uitvraag nog geen rekening hadden gehouden met de eventuele doorgroei van medewerkers in de verschillende treden. Dit is na afloop alsnog door aanbieders aangeleverd en dus meegenomen. Ten tweede waren er aanbieders die aangaven dat hun input niet was meegenomen voor HO2 omdat hun periodiekmix niet anders was dan voor HO3. Echter leveren deze aanbieders ook HO2 en deze input is dus alsnog meegenomen. De periodiekmix is daarmee dus nog steeds gebaseerd op input van de zorgaanbieders.

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
129.	A, B	Nvl - vraag 36 (3)	<p>In antwoord op vraag 36 geeft u aan dat de reiskosten niet inzichtelijk zouden zijn. Echter: in de marktconsultatie hebben de aanbieders deels via de VNG – rekentool (zes keer), deels via het TransitiePartners-model (vijf keer) hun gegevens aangeleverd. Daarin zitten ook als aparte post de reiskosten opgenomen. Die reiskosten zijn de gemeente derhalve wel bekend.</p> <p>1. Wat maakt dat de gemeente de reiskosten desalniettemin niet inzichtelijk heeft?</p> <p>2. Kan de gemeente de aangeleverde modellen alsnog analyseren en de juiste indexatie toepassen?</p>	<p>1. Dit heeft te maken met de definitie van overhead in het tariefmodel en dus de tariefopbouw waarin dit is verdisconteerd.</p> <p>2. Qua indexatiemethodiek volgt de gemeente de contractstandaarden Wmo. Daarnaast is in het tariefonderzoek gebruik gemaakt van de aangeleverde modellen van alle aanbieders om het tarief van de verschillende producten op te bouwen.</p>
130.	A, B	Nvl - vraag 36 (2)	<p>In antwoord op vraag 36 stelt de gemeente dat voor de overhead is aangesloten bij de benchmark care van Berenschot, en dat Berenschot in haar definitie van overhead ook reiskosten verstaat. Dit is evenwel niet juist. Uit de benchmark care van Berenschot volgt niet dat de reiskosten van de beroepskracht/hulpverlener onder overhead zijn te scharen. Overeenkomstig hetgeen is bedoeld in artikel 5.4 lid 1 sub b Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 (en zie ook de VNG-rekentool) verstaat Berenschot onder overheadkosten: indirect personeel en materiële overheadkosten. Reiskosten is de zakelijke reistijd die, te onderscheiden tussen woon-werk en werk-werkverkeer, lokaal ingevuld moet worden o.m. vanwege lokale verschillen en afhankelijk van gemeentelijke wensen.</p> <p>Naar aanleiding van uw reactie hebben wij navraag gedaan bij Berenschot. Die navraag leert ons dat Berenschot reiskosten in de Benchmark Care op twee plekken meeneemt. Als onderdeel van de 'overige personele kosten' (woon-werk-verkeer) en als onderdeel van de 'algemene kosten - dienstreizen' (werk-werk-verkeer). Dit rekent Berenschot in beide gevallen niet tot de overhead. Bovendien zitten in de 'overige personele kosten' niet enkel reiskosten, maar ook kosten voor bijvoorbeeld jubilea en werving en selectie. De kosten voor HbH-medewerkers zullen, naar Berenschot ons aangeeft, hoger zijn dan het gemiddelde, aangezien in het gemiddelde ook veel intramuraal zit, en de beroepskrachten die intramuraal werkzaam zijn hebben geen werk-werk-reiskosten.</p>	<p>Dit zijn twee verschillende componenten welke zijn verdisconteerd in de tariefopbouw. Reiskosten zijn zoals toegelicht opgenomen in de parameter overhead. Reistijd is een onderdeel van productiviteit en daarmee dus verdisconteerd in het productiviteitspercentage.</p> <p>Daarnaast is het opmerkelijk dat Berenschot heeft aangegeven dat de reiskosten geen onderdeel zijn van de overhead. Vanuit TransitiePartners hebben wij begrepen dat Berenschot eerder de volgende definitie voor overhead hanteerde: "Hieronder vallen de personele overhead (het geheel van functies gericht op de sturing en ondersteuning van de medewerkers in het primair proces), ICT-/automatiserings-, huisvestings- en overige kosten (zoals reiskosten en communicatiekosten)."</p> <p>Deze definitie is om die reden ook gehanteerd in het tariefonderzoek. Vanuit deze definitie wordt er verder geen verdere uitsplitsing van de onderdelen binnen deze overhead gegeven in de benchmark en de daarbij</p>

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			<p>Kortom: anders dan TransitiePartners en de gemeente veronderstellen zitten de reiskosten voor het HbH-personeel dus niet in de overhead en vallen deze dus buiten de 16,5% die Berenschot in de Benchmark care van 2023 voor de overhead rekent (en de 17,4% die Berenschot voor de benchmark Care 2024 heeft gesteld – zie VNG-rekentool 2024 en 2025). Blijft onze vraag staan: kan de gemeente een transparante berekening geven van de reiskosten? Voor welk bedrag zijn deze meegenomen? Kunt u concreet inzichtelijk maken welk kostenaandeel per productief uur de reiskosten omvat?</p>	<p>behorende percentages en/of bedragen. Wel kan ervanuit gegaan worden dat hierin de afspraken conform de Cao worden meegenomen.</p> <p>Daarnaast is in dit onderzoek ook zeker gekeken naar de aangeleverde informatie en gegevens van de zorgaanbieders. Hierin is echter een groot verschil en daardoor zeer grote bandbreedte te zien tussen de verschillende aanbieders. Dit geldt ook voor de reiskosten. Hierdoor is gekozen om dit af te zetten tegen de benchmark van Berenschot, maar ook een vergelijking te maken met andere regio's en gemeenten. Daaruit wordt geconcludeerd dat het percentage uit de Benchmark als een passend en reële parameterwaarde geldt.</p>
131.	A, B	Nvl - vraag 35 (1)	<p>In antwoord op vraag 35 en pas na de deadline voor de eerste vragenronde, heeft de gemeente op 2 april 2025 een nieuw document aangaande het tariefonderzoek gedeeld (het document "Tariefonderzoek Tarieven Huishoudelijke Ondersteuning 1-11-2025 Gemeente Zoetermeer (2-11-2024)", opgesteld door TransitiePartners). Dit document (dat hierna wordt genoemd: 'het Document Tariefonderzoek') is niet eerder gedeeld met de aanbieders, ook niet tijdens de marktconsultatie. In dit Document Tariefonderzoek staan significante wijzigingen ten opzichte van hetgeen is vermeld in het eerder tijdens de gemeente gepresenteerde document van marktconsultatie (te weten het document 'Uitgangspunten tariefberekening huishoudelijk hulp t.b.v. inkoopprocedure 2025 d.d. 16 oktober 2024', hierna genoemd: 'Document Uitgangspunten'). Waarom publiceert de gemeente het Document Tariefonderzoek na de sluitingsdatum van de eerste vragenronde?</p>	<p>In de marktconsultatie is toegelicht dat dit de huidige tariefopbouw per product was vanuit o.a. de uitvragen van aanbieders, uitgangspunten en eisen van de gemeente en landelijke onderzoeken en rapportages. Aanbieders hebben daarna nog de tijd gehad om input aan te leveren en vragen te stellen. Er is ook medegedeeld dat dit nog de waarde van een of meerdere parameters kon wijzigen. Dit is ook gebeurd en teruggekoppeld in de Nota van Antwoorden. Dit maakt ook dat er een concept is gepresenteerd in de marktconsultatie. De gedeelde rapportage bevat het definitieve advies vanuit TransitiePartners.</p>

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
132.	A, B	Nvl - vraag 35 (3)	<p>In uw antwoord op vraag 35 verwijst u naar een voorbeeldberekening die TransitiePartners (hierna: TP) tijdens de marktconsultatie in oktober 2024 heeft gestuurd. Op basis van dit voorbeeld, de parameters uit de marktconsultatie en het Document Tariefonderzoek hebben wij het tarief HO 3 nagerekend. Daarbij hebben wij de loonkosten gebaseerd op de periodiekmix in het Document Tariefonderzoek (zie pagina 7) en uitgaande van de door de gemeente zelf als reëel genoemde parameterwaarde voor de overheadkosten een percentage van 16,5% genomen.</p> <p>Als wij dit narekenen conform het model van TP (voorbeeld hieronder) komen we erop uit dat het tarief HO 3 voor 2025 (inclusief indexatie) € 41,35 moet zijn (in plaats van, zoals door de gemeente op basis van de berekening van TP gesteld: € 40,79). Immers:</p> <p>Loonkosten € 30.220,75 Vakantiegeld 8% € 2.499,50 EJU 8,33% € 2.624,53 Bruto loonkosten € 35.344,78 Werkgeverslasten 27,68% € 9.783,31 Totale loonkosten € 45.128,09 Overhead 16,50% € 8.917,53 Totale personeelskosten € 54.045,61</p> <p>Productiviteit % 74,51% Productiviteit (uren) 1399 Kosten per uur € 38,62</p> <p>Opleiding 1% Marge 2% Tarief zonder indexatie: € 39,78 Tarief met Indexering OVA/PPC (3,94%) € 41,35</p> <p>Overigens: ook als we voor de overhead een percentage van 16,2% stellen komen we uit op een hoger tarief voor HO 3, en wel op een bedrag (inclusief indexatie) van € 41,20 in plaats van</p>	<p>1. Ten tijde van het tariefonderzoek was de Benchmark Care 2024 nog niet bekend. Om deze reden is de Benchmark Care 2023 toegepast omdat dat de meest recente rapportage was die beschikbaar was en dit is dus op moment van vaststelling een reëel uitgangspunt. Dit is ook zo toegelicht in de marktconsultatie. Om te compenseren voor een eventuele stijging past de regio een indexatie toe.</p> <p>2. Uw berekening kan niet volledig gevolgd worden omdat niet te herleiden is waar u het percentage werkgeverslasten vandaan haalt. Dit is ons inziens niet correct en juist en daarmee komt de berekening hoger uit. Daarnaast kan in uw berekening niet herleid worden of uw werkt met tussentijdse afronding of niet. U past echter qua volgorde en percentageberekening wel de juiste methodiek toe.</p> <p>3. De werkgeverslasten kunnen niet herleid worden.</p> <p>4. Wij verwijzen hiervoor naar bovenstaande antwoorden op de eerder gestelde 3 vragen.</p> <p>5. De rechtvaardiging voor de gepubliceerde tarieven is terug te vinden in het document "Tariefonderzoek Tarieven Huishoudelijke Ondersteuning 1-11-2025 Gemeente Zoetermeer (2-11-2024)". Daarin staat een onderbouwing van de tariefopbouw per product. De gemeente heeft zich te houden aan bepaalde deadlines voor de inkoop en daarmee ook vaststelling van het tarief. Dat er</p>

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			<p>€ 40,79). Bij een percentage van 17,4% (benchmark Care 2024) komen we uit op een bedrag van € 41,80 (inclusief indexatie). Dit komt dichterbij in de buurt van een reëel tarief, in de benchmark care 2024 is het percentage voor de overhead niet voor niets op 17,4% gesteld.</p> <p>1. Wij verzoeken de gemeente bij dit percentage van 17,4% aan te sluiten. Kan de gemeente bevestigen dat zij gaan toepassen? Zo nee, waarom niet?</p> <p>2. Kan de gemeente toelichten waar het verschil in het tarief door is ingegeven? Volgt de gemeente onze berekening? Zo ja, zal de gemeente onze berekening ook zo toepassen (zo ook voor de andere producten)? Zo nee, waarom niet?</p> <p>In bovenstaande berekening zijn de reiskosten nog niet meegenomen. Deze moeten ons inziens er nog bij worden opgeteld (zie ook onze vraag naar aanleiding van de reiskosten in vragenronde 2 met onderwerp "nav vraag 36 (2)"). Uitgaande van een marktconform gehanteerd bedrag in 2024 gaat het om € 0,45 per uur. Deze opslag komt hier dus nog bij. Uitgaande van bovenstaande tabel impliceert dit 2025, gebaseerd op het rekenmodel van Transitie Partners minimaal een totaal uurtarief van € 41,82. (en bij 16,2%: € 41,67 en bij 17,4%: € 42,27).</p> <p>3. Kan de gemeente aangeven op welk onderdeel zij afwijkt van bovenstaande berekening?</p> <p>4. Wij vragen de gemeente om minimaal van € 42,27 uit te gaan. Kan de gemeente aangeven dat zij dit zal doen? Zo ja, hoe? Zo nee, waarom niet?</p> <p>Overigens als dezelfde parameters gebruikt worden in de VNG rekentool (2025 voorlopig) die speciaal voor tarief bepalingen van huishoudelijke hulp is gemaakt en uitgaat van 16,5% voor overhead komt het tarief voor 2025 (zonder indexatie) op € 39,96 (en inclusief reiskosten € 40,51). Op basis van dezelfde indexering van 3,94% zou dit leiden tot een tarief van € 41,53 (zonder reiskosten) per uur en € 42,11 (inclusief reiskosten). Bij 17,4% overhead zou dit zelfs neerkomen op € 42,55 (inclusief reiskosten en indexatie). Dit terwijl de gemeente een tarief publiceert van € 40,79. Dergelijke verschillen constateren wij ook bij de andere producten. Het tarief van € 42,55 sluit veel meer aan bij wat een reëel tarief is.</p>	<p>tussentijds wijzigingen in openbare rapportages of onderzoeken (bijv. Benchmark Care) plaatsvinden is niet te voorspellen en daardoor kan er bij de vaststelling van het tarief, wat dient te gebeuren voor publicatie, geen rekening mee worden gehouden.</p> <p>6. TransitiePartners hanteert een eigen model, wat gebruikt kan worden voor alle producten binnen het sociaal domein. Dit zorgt voor uniformiteit, transparantie en herkenbaarheid. Dit model is onderdeel van onze werkwijze, waarbij we het belangrijk vinden om transparant te zijn en aanbieders zo goed mogelijk te betrekken. Dit is een belangrijk onderdeel van het bepalen van reële tarieven. Er wordt dus gekozen voor dit model omdat wij het TransitiePartners model duidelijker, transparanter en gebruiksvriendelijker achten dan het VNG model. Daarnaast sluiten bij dit model ook de definities aan van eventuele landelijke bronnen, rapporten en benchmarks welke worden gebruikt voor o.a. toetsing gedurende het tariefonderzoek. Uiteraard wordt gekeken op welke wijze deze aansluit bij de VNG tool (welke enkel gebruikt kan worden voor Huishoudelijke Ondersteuning en Wmo Individuele Begeleiding, waar het model van TransitiePartners breder gehanteerd kan worden en daarmee zorgt voor uniformiteit en herkenbaarheid in het zorglandschap). Dezelfde parameters voor de tariefopbouw, conform AMvB reële prijs, worden hierin meegenomen. Het model van TransitiePartners en de VNG verschilt dus met name op lay-out en wijze van opbouw van elkaar, maar de parameters zijn wel</p>

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			<p>5. Wij vragen de gemeente aan te sluiten bij dit tarief en dit voor alle producten te doen. Kan de gemeente aangeven wat de rechtvaardiging is van afwijking van dit tarief?</p> <p>6. Waarom wordt geen gebruik gemaakt van het VNG-model?</p> <p>7. Kan de gemeente toelichten waarom de gemeente afwijkt van het advies van de VNG om gebruik te maken van het de jaarlijks herijkte rekentool?</p>	<p>degelijk gelijk. Het model van TransitiePartners is geaudit en goedgekeurd door KPMG en is al in meer dan 70 regio's en gemeenten gebruikt voor een tariefonderzoek.</p> <p>7. Zie hiervoor het antwoord op vraag 6.</p>
133.	A, B	Nvl - vraag 34 (1)	<p>Uit de reactie bij vraag 34 volgt dat vanaf datum ingang van de nieuwe overeenkomst wordt uitgegaan van de status quo in de periodiekmix. Sterker nog, het tarief HO 3 wordt voor 4 jaar gebaseerd op de periodiekmix van 2024. Met deze reactie wordt voorbijgegaan aan de geuite constatering en onze zorg dat de periodiekmix jaarlijks steeds verder oploopt. De vastgestelde periodiekmix in kostprijsberekening houdt geen rekening met de stijging van de periodiek die de komende 4 jaren (eerste periode tot herijkingspunt) te verwachten is.</p> <p>1. In de reactie stelt de gemeente dat zij na moment van ingaan van de nieuwe overeenkomst is gehouden 'aan de indexatie' zoals is opgenomen in 'de contractstandaarden Wmo'. Kan de gemeente concreet toelichten wat zij hiermee bedoelt en waarop zij haar standpunt in dezen baseert?</p> <p>2. Alleen een indexering op het huidige tarief kan een stijging in periodiekmix niet ondervangen. Kan de gemeente concreet aangeven hoe zij na aanvang van de nieuwe overeenkomst, en meer specifiek de komende 4 jaar kan zorgen dat de stijging van de periodiekmix ondervangen wordt in het tarief? Kan de gemeente na aanvang van de nieuwe overeenkomst, tussentijds, bijvoorbeeld na 2 jaar het tarief herijken op de periodiekmix die dan geldt? Zo ja, gaat de gemeente dat doen? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>1. De gemeente dient conform wet bij een nieuw inkooptraject Wmo de contractstandaarden Wmo te volgen. Zie hiervoor ook: https://i-sociaaldomein.nl/groups/view/97897431-3587-42bf-a432-97488561b31b/contractstandaarden-wmo/blog/view/df794822-a34e-48fb-bd00-2c01db0d2f2b/de-contractstandaarden-wmo-2015-zijn-vastgesteld. In deze contractstandaarden Wmo, die dus de basis vormen voor alle contractdocumenten staat ook een indexatiemethodiek opgenomen welke gevolgd dient te worden. Indexatie is bedoeld om aanbieders tegemoet te komen aan prijsstijgingen zoals loonstijgingen of groei in treden en dus om tarieven reëel te houden.</p> <p>2. Het tarief wordt reëel gehouden door juist jaarlijks de tarieven te indexeren. Zoals ook in de AMvB reële prijs omschreven staat. Het is geen mogelijkheid om tussentijds de periodiekmix aan te passen omdat de gemeente zich te houden heeft aan de contractstandaarden zoals toegelicht.</p>

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
134.	A, B	Nvl - vraag 35 (2)	<p>In antwoord op vraag 35 stelt de gemeente dat het Document Tariefonderzoek dient als passende en zorgvuldige onderbouwing van de tarieven. Opgemerkt wordt dat de gemeente in antwoord op vraag 36 aangeeft dat het percentage uit de Berenschot benchmark Care als een passende en reële parameterwaarde geldt voor de overheadkosten. . In het Document Tariefonderzoek wordt op pagina 8 (ook) met zoveel woorden gesteld dat "het percentage voor de overhead is gebaseerd op de benchmark care van "Berenschot". In afwijking van het in de Berenschot benchmark Care 2023 voor overhead gestelde percentage van 16,5% wordt echter in het document tariefonderzoek het overheadpercentage om onduidelijke redenen gesteld op (c.q. verlaagd naar) 16,2%.</p> <p>1. Kan de gemeente concreet aangeven waarom in het Document Tariefonderzoek het overhead percentage afwijkt van de parameterwaarde van Berenschot en is gesteld op c.q. is verlaagd naar 16,2%?</p> <p>In het Document Tariefonderzoek wordt in dit verband verwezen naar de CAO-VVT: uit deze CAO-VVT volgt een percentage van 16,2% niet.</p> <p>2. Is hier wellicht sprake van een verschrijving en wordt eigenlijk bedoeld: 16,5%? Zo nee, kan de gemeente concreet en cijfermatig en/of andere data onderbouwen waaruit een percentage van 16,2% volgt?</p> <p>3. Kunt u concreet en onderbouwd aantonen of en hoe de reiskosten zijn verwerkt?</p>	<p>1. Er zit inderdaad een typefout in het Document Tariefonderzoek. Het gehanteerde overheadpercentage is inderdaad 16,5% zoals ook gepresenteerd in de marktconsultatie en zoals ook beschreven in Benchmark Care 2023.</p> <p>2. Ja er is inderdaad sprake van een verschrijving.</p> <p>3. Zie hiervoor het antwoord op vraag 130.</p>
135.	A, B	Nvl - vraag 36 (1)	<p>In antwoord op vraag 36 geeft de gemeente aan dat het percentage uit de Berenschot benchmark Care als een passende en reële parameterwaarde geldt voor de overheadkosten. In het Document Tariefonderzoek wordt op pagina 8 (ook) met zoveel woorden gesteld dat "het percentage voor de overhead is gebaseerd op de benchmark care van Berenschot". In de nieuwe VNG kostprijs rekentool van Berenschot staan de Benchmark Care gegevens van 2024. Hieruit volgt dat het overheadpercentage is gesteld op 17,4%. Dit percentage is eveneens exclusief de reiskosten.</p> <p>1. Waarom neemt de gemeente niet het meest percentage van</p>	<p>1. Ten tijde van het tariefonderzoek was de Benchmark Care 2024 nog niet bekend. Om deze reden is de Benchmark Care 2023 toegepast omdat dat de meest recente rapportage was die beschikbaar was en dit is dus op moment van vaststelling een reëel uitgangspunt. Dit is ook zo toegelicht in de marktconsultatie. Om te compenseren voor een eventuele stijging past de regio een indexatie toe.</p>

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			<p>17,4% als uitgangspunt voor de overhead alsook de meest recente percentages voor de overige gestelde parameters wordt/worden gevolgd? De nieuwe kostprijs geldt vanaf 1 november 2025, met andere woorden de kostprijs vanaf eind 2025 t/m eind 2029 wordt gebaseerd op gegevens van 2023. Dit doet geen recht aan een reëel tarief.</p> <p>2. Kan de gemeente concreet toelichten waarom het tarief al een jaar voor ingangsdatum van de nieuwe overeenkomst is vastgesteld en niet wordt uitgegaan van 2024?</p> <p>3. Kan de gemeente concreet toelichten dat en waarom het tarief dat is gebaseerd op gegevens van meer dan een jaar oud een reëel tarief is?</p>	<p>2. Dit heeft te maken met de bestuurlijke besluitvorming die zowel op de inkoopdocumenten als de tarieven dient plaats te vinden voordat er de gemeente de inkoop kan publiceren. Dit is niet ongebruikelijk bij een inkoopprocedure.</p> <p>3. Het tarief is vastgesteld vanuit een objectief uitgevoerd tariefonderzoek door een zeer ervaren adviesbureau. Het tarief is vastgesteld op basis van zowel uitvraaggegevens van de huidige gecontracteerde aanbieders van de gemeenten waarbij rekening is gehouden dat de tarieven van toepassing zouden zijn vanaf 1-11-2025. Daarnaast is er in de tariefopbouw rekening gehouden met de op dat moment meest recente en geldende wet- en regelgeving, landelijke rapporten en onderzoeken. Omdat bepaalde cijfers voor 2025 nog niet bekend waren heeft de gemeente ook een aanvullende indexatie toegepast om daar een reëel tarief per 1-11-2025 vast te stellen.</p>
136.	A, B	Nvl - vraag 51	Bij het flexibel inzetten waarbij de cliënt eerst meer ondersteuning ontvangt en later in de indicatie minder ondersteuning ontstaat natuurlijk het risico dat er tussentijds iets gebeurt met de cliënt waardoor het gemiddeld aantal uren niet meer klopt. Hoe gaat de gemeente hiermee om?	In onvoorziene situaties kan contractant contact opnemen met het gemeentelijke toegangsteam om een oplossing te bepalen die past bij de situatie van de client.
137.	A, B, C	Vraag n.a.v. antwoord vraagnummer 68 Nvl 1	U geeft aan dat er binnen Zoetermeer een "tal van mogelijkheden zijn voor invulling van de SROI", en dat op basis daarvan een verplichting van 5% proportioneel wordt geacht. Graag zouden wij hierover nadere toelichting ontvangen, zodat wij op een passende en onderbouwde manier invulling kunnen geven aan onze maatschappelijke bijdrage. In dat kader hebben wij de volgende vragen: 1. Welke concrete SROI-mogelijkheden bestaan er momenteel	1. De SROI-spelregels van de Gemeente Zoetermeer kent een 4-tal invullingsmogelijkheden. 1) Arbeidsparticipatie (beschikbaar stellen van arbeidsplaatsen) 2) Arbeidsontwikkeling (bijna iedere vorm van opleiding/ontwikkeling om de arbeidspositie te versterken 3) Maatschappelijke Activiteiten (inzet in natura op brede maatschappelijke

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			<p>binnen de gemeente Zoetermeer?</p> <p>2.Kunt u hierbij voorbeelden geven die aansluiten bij onze branche (bijv. zorg, facilitaire dienstverlening, bouw, etc.)?</p> <p>3.Hoeveel kandidaten uit de SROI-doelgroep zijn momenteel actief beschikbaar in Zoetermeer en directe omgeving, en hoe is deze beschikbaarheid verdeeld per sector of branche?</p> <p>4.Biedt de gemeente (of een regionale partner) actieve ondersteuning bij het vinden, begeleiden en inzetten van SROI-kandidaten? Zo ja, hoe ziet deze ondersteuning eruit?</p> <p>5.Zijn er naast plaatsing van kandidaten ook alternatieve manieren om SROI-invulling te realiseren, zoals het aanbieden van stageplaatsen, het ondersteunen van maatschappelijke initiatieven of het leveren van diensten aan sociale ondernemingen?</p> <p>6. Op welke manier wordt de effectiviteit van de SROI-invulling gemonitord binnen de gemeente Zoetermeer, en hoe wordt beoordeeld of de 5%-verplichting daadwerkelijk leidt tot duurzame plaatsing?</p> <p>Wij denken graag actief mee over een maatschappelijk verantwoorde en tegelijkertijd uitvoerbare invulling van SROI, en hopen op korte termijn meer duidelijkheid te krijgen over de bovengenoemde punten.</p>	<p>vraagstukken) 4) sociale inkoop (bij iedere erkende sociale onderneming met PSO30+ of De Binnenbaan).</p> <p>2. U kunt iedere opleiding/training om de arbeidspositie te vergroten van werknemers die bij u zijn ingestroomd vanuit de SROI-doelgroep registreren. Deze invulling telt mee en past binnen de SROI-spelregels. Er zijn ook 'best practices' te delen over georganiseerde evenementen die branche gerelateerd waren, of voorbeelden te noemen waarbij gezamenlijk tot een oplossing is gekomen bij mobiliteitsproblemen. Datzelfde geldt voor open dagen om de branche een positieve impuls te geven en het 'werk' van dichtbij te laten zien. Specifiek voor jongeren of mensen die zich willen omscholen. De Binnenbaan waar Social Return is belegd kan u verder inspireren en ondersteunen met het komen tot een waardevolle maatschappelijke invulling.</p> <p>3. Deze gegevens zijn dynamisch en is al vrij snel niet meer actueel. Momenteel liggen er bij de doelgroep uitdagingen in bijvoorbeeld taal, of zijn er meerdere Multi problematieken waardoor de stap naar werk nog te groot is. Een maatschappelijke bijdrage leveren om die stap te verkleinen is winst waarop wordt ingezet, daar is wel een dialoog voor nodig.</p> <p>4. De centrumgemeente Zoetermeer kent het Werkplein Zuid-Holland Centraal die de arbeidsmarktregio vertegenwoordigd. Hier zijn accountmanagers die het bedrijfsleven ondersteund op het gebied van werk. Denk aan bemiddeling, of subsidies. De</p>

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				<p>Binnenbaan is het werkbedrijf van de gemeente en ook hier kunt u ondersteuning van A-tot-Z krijgen bij kandidaten of SROI.</p> <p>5. Zie beantwoording bij vraag 1.</p> <p>6. De Gemeente Zoetermeer werkt met de applicatie WIZZR. In dit systeem worden alle contracten met SROI gemonitord en is het platform voor opdrachtnemers om hun <u>maatschappelijke prestaties te registreren</u>.</p>
138.	A, B, C	Vraag n.a.v. antwoord vraagnummer 77 Nvl 1	<p>Wij hebben naar aanleiding hiervan de volgende praktische vragen, specifiek met betrekking tot het declareren van opgeloste uitval:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hoe moeten wij de uitval die is opgelost ná het indienen van de oorspronkelijke maandfactuur declareren? 2. Moeten wij hiervoor alsnog een aparte factuur aanleveren binnen 10 werkdagen, ondanks onze maandelijkse facturatiestructuur? 3. Indien het oplossen van uitval pas later in de maand gebeurt, mogen wij deze dan mee declareren bij de volgende reguliere maandfactuur of is dit in strijd met de eis? 4. Is er een voorgeschreven format of proces voor het aanleveren van aanvullende declaraties voor uitval? <p>Wij willen uiteraard voldoen aan de gestelde eisen, maar ook zorgen voor een heldere en efficiënte administratie zonder onnodige versnippering of extra werklast. Wij zien uw verduidelijking graag tegemoet.</p>	<p>U dient zoals u stelt in vraag 2 binnen 10 werkdagen een aparte factuur aan te leveren.</p>

#	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
139.	C	Inkoopdocument art 3.7	Bij toelating worden geen cliënten toegewezen, maar mogen cliënten zelf kiezen. Voor perceel C is het aantal cliënten zeer laag. Dat betekent dat een kosten efficiënte invulling en een invulling met bekende gezichten voor de cliënten eigenlijk alleen mogelijk is als de gemeente een cliënt toewijst aan een maaltijd begeleiding aanbieder, om zo deze situatie te creëren.	In principe geldt keuzevrijheid voor de client. Indien het niet mogelijk is om dan tot effectieve ondersteuning te komen, kan de gemeente kiezen voor toewijzing. Bijvoorbeeld als een contractant niet kan leveren. Dit hangt ook af van het aantal contractanten binnen perceel C.
140.	A, B, C	Inkoop document art 5.10	Indien een inschrijver geen beroep doet op de draagkracht van een onderaannemer, maar wel voornemens is om een onderaannemer in te schakelen tijdens de uitvoering, dan moet deze onderaannemer worden opgegeven in het UEA. Moet de onderaannemer in deze specifieke situatie ook voldoen aan de geschiktheid eisen?	Ja, zie bijlage 9 Checklist. In de tweede tabel wordt aangegeven welke bewijsmiddelen aangeleverd moeten worden: In geval van Onderaannemer(s) zonder beroep op draagkracht: - Geldige polis van de relevante aansprakelijkheidsverzekering of een verklaring van de verzekeringsmaatschappij Onderaannemer(s) - Kopie van een geldige accountantsverklaring, beoordelings- of samenstellingsverklaring Onderaannemer(s), bij voorkeur over 2024 en niet ouder dan over het jaar 2023. - Geldig kwaliteitscertificaat Onderaannemer(s)