

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	offertedocument paragraaf 1.11	Wordt de herzieningsclausule in paragraaf 1.11 ook opgenomen in de overeenkomst?	Dit is niet nodig, aangezien er in de overeenkomst een rangorde is opgenomen waaruit blijkt dat de leidraad onderdeel uitmaakt van de overeenkomst. Daarmee is d van de leidraad, inclusief de herzieningsclausule onderdeel van de overeenkomst en van toepassing.
2	Omschrijving van de opdracht paragraaf 1.3	Kan de gemeente data/informatie geven over wat hun inschrijving is qua aantal inwoners die na vervallen abonnementstarief CAK vanaf 2027 geen gebruik meer maken van WMO?	Opdrachtgever kan hierover geen informatie verschaffen, omdat wij niet over deze informatie beschikken. Opdrachtgever wenst hierover geen onjuiste uitspraken te Ja, dit is toegestaan.
3	offertedocument	Mag je bij beide percelen als onderaannemer inschrijven?	Nee, dit is niet toegestaan.
4	offertedocument	Mag een hoofdaannemer ook onderaannemer zijn in het andere perceel?	Dan mag opdrachtgever een procedure zonder aankondiging starten. Opdrachtgever kan dan rechtstreeks aan een partij de opdracht verstrekken. Zie hiervoor de art 2.32 tot en met 2.37 uit de Aanbestedingswet.
5	offertedocument	Wat wordt het plan van de gemeente als er op 1 perceel geen inschrijvingen zijn?	Nee, dit mag niet. Opdrachtgever is hierdoor niet onafhankelijk in zijn beoordeling.
6	offertedocument 3.1.4.1	Kunt u aangeven of gemeente Heerenveen zelf ook referent mag zijn?	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.
7	offertedocument 3.1.4.1	U stelt een eis van 500 bewoners in de afgelopen 3 jaren, mag dit ook in meerdere gemeenten hebben plaatsgevonden?	In de voetnoot is het volgende door Opdrachtgever aangegeven: "De referentie dient binnen de afgelopen 3 jaar voorafgaand aan de datum van eerste publicatie op TenderNed van deze aanbesteding te zijn verricht". Daarmee telt een deel van 2025 dus ook.
8	offertedocument 3.1.4.1	U stelt een eis met daarbij ... in de afgelopen drie jaar3 succesvol een opdracht heeft vervuld. Kunt u aangeven welke jaren u precies bedoelt? Telt een deel van 2025 ook?	Theoretisch kan de uitkomst van alle inschrijvingen zijn dat op 1 van de 2 percelen geen inschrijving komt of dat een laag scorende partij als enige inschrijft en de gunning krijgt, terwijl de score van "nummer 2" op het andere perceel hoger is. In hoeverre is overwogen om bij geringe deelname of lagere kwaliteitsscore, alternatieve gunningsscenario's toe te passen? Wellicht kunt u in het aanbestedingsproces een optie toevoegen dat inschrijvers de mogelijkheid krijgen om in een dergelijk geval ook voor het andere perceel in aanmerking te komen?
9	Procedure mbt Gunning	Kunt u aangeven of het is toegestaan dat een partij als hoofdaannemer inschrijft op het ene perceel en als onderaannemer op het andere perceel?	Opdrachtgever stemt hier niet mee in.
10	Offerteaanvraag, pagina 16, paragraaf 2.7.6-inschrijving	U geeft aan dat rechtspersonen, natuurlijke personen en vennootschappen, zich slechts éénmaal mogen inschrijven, al dan niet in combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen en vennootschappen. Kunt u bevestigen of dit verbod op meervoudige inschrijving ook geldt voor situaties waarin partij zich op hetzelfde perceel inschrijft als hoofdaannemer én door een andere partij meegenomen wordt als onderaannemer.	Zie antwoord op vraag 4.
11	Offerteaanvraag, pagina 16, paragraaf 2.7.6-inschrijving	U geeft aan dat rechtspersonen, natuurlijke personen en vennootschappen, zich slechts éénmaal mogen inschrijven, al dan niet in combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen en vennootschappen. Kunt u bevestigen of dit verbod op meervoudige inschrijving ook geldt voor situaties waarin partij zich op hetzelfde perceel inschrijft als hoofdaannemer én door een andere partij meegenomen wordt als onderaannemer.	Nee, dit is niet toegestaan.
12	Offerteaanvraag, pagina 29, paragraaf 6.4 Beoordelingskader	In het beoordelingskader omschrijft u de cijfers 10, 8, 6, 3, 0. In het rekenvoorbeeld hanteert u de cijfers 10, 8, 5, 1. Kunt u dit verduidelijken?	Dit betreft een fout. Hierbij is het rekenvoorbeeld aangepast: 10 = 200 punten (100%) 8 = 160 punten (80%) 6 = 120 punten (60%) 3 = 60 punten (30%) 0 = 0 punten (0%)
13	Offerteaanvraag, pagina 14, paragraaf 2.7.1-Concernverklaring	"Indien uw organisatie onderdeel of organisatie in haar geheel onderdeel uitmaakt van een groep ondernemingen dient u een concerngarantie af te geven door middel van het bijvoegen van een verklaring bij uw inschrijving". Kunt u bevestigen dat het aanleveren van een ingevulde bijlage 9 "Concernverklaring" voldoende is?	Indien uw organisatie beschikt over een 2:403 BW verklaring volstaat het om de bij de KvK gedeponeerde 2:403 verklaring bij te voegen. Als u niet beschikt over een verklaring, dan volstaat het bijvoegen van bijlage 9 Concernverklaring.
14	Offerteaanvraag, pagina 14, paragraaf 2.7.1-Concernverklaring	Kunt u bevestigen dat een concernverklaring niet nodig is indien er wél sprake is van een holding-constructie, maar de inschrijvende BV (dochtermaatschappij) zelf 100% garant staat voor haar financiële positie en solvabiliteit?	Nee, zelf garant staan is niet voldoende om de verplichting tot het aanleveren van een KvK gedeponeerde 2:402 verklaring of concernverklaring te laten vervallen. In is een concernverklaring dus vereist, tenzij er een 2:403 BW-verklaring is gedeponeerd.
15	Offerteaanvraag, pagina 26, Paragraaf 6.2 (gunningscriterium prijs)	Kunt u aangeven hoe de gemeente voorkomt dat onderbieding leidt tot ongewenste gevolgen zoals verminderde kwaliteit, hoge personeelsuitval of discontinuïteit tijdens de looptijd van het contract	Indien een aanbieder onder de ondergrens wordt ingediend zal opdrachtgever deze aanbieder verifiëren. Inschrijver dient daarbij toe te lichten waarom onder de ondergrens wordt ingeschreven. Opdrachtgever zal het extern adviesbureau KWIZ vragen om te beoordelen of deze inschrijving reëel is.
16	Offerteaanvraag, pagina 26, Paragraaf 6.2 (gunningscriterium prijs)	In de Wmo 2015 staat kwaliteit van ondersteuning centraal: ondersteuning dient doeltreffend, cliëntgericht en afgestemd op de individuele situatie van de inwoner te zijn. In deze aanbesteding wordt echter 60% van de gunning bepaald op basis van prijs en slechts 40% op kwaliteit. Deze verhouding lijkt onvoldoende recht te doen aan het wettelijk kader en de maatschappelijke opdracht van de gemeente om kwalitatieve ondersteuning te garanderen. We verzoeken u om de prijs-kwaliteit verhouding in deze aanbesteding te heroverwegen, zodat kwaliteit de juiste prioriteit krijgt binnen deze aanbesteding.	Opdrachtgever heeft dit heroverwogen, maar blijft bij zijn standpunt.
17	Pakket van Eisen, pagina 8, paragraaf 7.2-now show	U geeft aan dat ondersteuning bij een 'no show' situatie (wanneer de hulp voor een gesloten deur staat) niet mag worden gedeclareerd. In de cao VVT zijn echter afspraken gemaakt over loonverzekering aan medewerkers in situaties waarin de zorg niet kan worden geleverd buiten hun schuld om (bijvoorbeeld bij een dichte deur). Dit betekent dat zorgorganisaties in dergelijke gevallen wél kosten maken. Wij verzoeken u deze bepaling aan te passen zodat er ruimte is voor declaratie in geval van een niet-verwijtbare no show.	Opdrachtgever heeft dit heroverwogen, maar blijft bij zijn standpunt.
18	Pakket van Eisen, pagina 8, paragraaf 8.2-audits	Wij lezen dat de gemeente zelf audits kan uitvoeren bij de zorgaanbieder en dat volledige medewerking verplicht is. Zorgaanbieders voeren jaarlijks een externe audit uit (bijvoorbeeld ISO 9001) en leveren deze ook aan bij de gemeente. Daarnaast voeren wij zelf interne audits uit ten behoeve van continue kwaliteitsborging. Kunt u toelichten hoe de gemeenschappelijke audit zich verhoudt tot deze reeds bestaande plicht en bent u bereid deze bepaling aan te passen of te verduidelijken met betrekking tot afstemming en proportionaliteit?	Opdrachtgever is voornemens hier niet proactief gebruik van te maken maar wil de mogelijkheid behouden dit indien noodzakelijk uit te voeren.
19	Bijlage 5 - Conceptovereenkomst	In dit document verwijst u naar diverse gepubliceerde aanbestedingsdocumenten, zoals het "programma van eisen" en de "aanbestedingsleidraad". In de gepubliceerde stukken wordt echter gebruik gemaakt van andere benamingen, zoals "pakket van eisen" en "offerteaanvraag". Voor de duidelijkheid en juridische eenduidigheid verzoeken wij u om de benamingen in de conceptovereenkomst aan te passen zodat deze overeenkomen met de daadwerkelijke titels van de gepubliceerde documenten.	Opdrachtgever past dit aan in de definitieve versie van de overeenkomst.
20	Pakket van Eisen, Pagina 5-VOG	Wanneer de gegunde aanbieder medewerkers van de latende aanbieder overneemt, ontvangt de gegunde aanbieder ook de personeelsdossiers incl. VOG. Kan de gegunde aanbieder van de latende partij eisen dat deze VOG's bij overname moeten voldoen aan de door opdrachtgever gestelde geldigheidseisen?	Opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord.
21	Pakket van Eisen, Pagina 5-Geldigheid VOG	Mbt de geldigheid VOG geeft u aan < 3 mnd bij in diensttreding + om de 3 jaar vernieuwen. Vraag: Het "om de 3 jaar vernieuwen van een VOG" geeft veel administratieve last en kosten. Wij verzoeken u de termijn van 3 jaar langer te maken of zelfs te laten vervallen.	Zie het antwoord op vraag 63.
22	Proces in Tenderd	In Tenderd vraagt u bij de inschrijving onder kopje "beantwoorde de eisen" om de GVA aan te leveren. Echter, in uw offerteaanvraag geeft u op pagina 13 aan dat de GVA pas binnen 3 dagen na verzoek gemeente dient te worden aangeleverd. Wil u hier duidelijkheid over geven?	De GVA hoeft niet bij de inschrijving te worden ingediend, opdrachtgever vraagt deze pas op na gunning. Dit is inmiddels aangepast in TenderNed. Indien toch een fo wordt geüpload, volstaat een leeg document.
23	Offerteaanvraag, pagina 5, paragraaf 1.6 - Percelen	Wanneer een inschrijver gebruik maakt van onderaannemers, geeft u in de offerteaanvraag aan dat het niet is toegestaan om zonder uitdrukkelijke toestemming van de gemeente van de onderaanneming af te zien. Inschrijver maakt derhalve vooraf afspraken ivm de beoogde samenwerkingsconstructie. Hoewel dit binnen één inschrijving is toegestaan (mits transparant en binnen de kaders van een hoofdaannemer-onderaannemer-relatie), bestaat de mogelijkheid dat onderaannemers door meerdere inschrijvers worden benaderd. Dit kan leiden tot indirecte signalering dat marktpartijen afspraken kunnen maken over perceelverdeling, wat de concurrentie beperkt. Wij vragen u het volgende toe te lichten: Op welke wijze borgt u dat onderlinge afstemming over perceelverdeling wordt voorkomen of gemitigeerd?	Opdrachtgever ziet het risico op onderlinge afstemming over perceelverdeling niet op deze wijze. De offerteaanvraag bevat duidelijke richtlijnen, zoals verplichte voorafgaande toestemming bij wijziging van onderaannemers (paragraaf 2.7.4). Indien u van mening bent dat aanvullende maatregelen nodig zijn, vernemen wij graag toelichting.
24	Offerteaanvraag pag. 5, paragraaf 1.6 - Percelen	Wanneer een inschrijver gebruik maakt van onderaannemers, geeft u in de offerteaanvraag aan dat het niet is toegestaan om zonder uitdrukkelijke toestemming van de gemeente van de onderaanneming af te zien. Inschrijver maakt derhalve vooraf prijsafspraken ivm de beoogde samenwerkingsconstructie. Hoewel dit binnen één inschrijving is toegestaan (mits transparant en binnen de kaders van een hoofdaannemer-onderaannemer-relatie), bestaat de mogelijkheid dat onderaannemers door meerdere inschrijvers worden benaderd. Dit kan leiden tot indirecte prijsuitwisseling en strijdigheid met aanbestedings- en mededingingsregels. Wij vragen u het volgende toe te lichten: Hoe heeft u deze risico's meegewogen in de keuze voor het aanbesteden van de percelen met slechts één opdrachtnemer per perceel?	Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de aanbesteding eerlijk en transparant verloopt. Opdrachtgever heeft een aantal duidelijke regels opgenomen om dit risico te beperken: - Ondernemingen die bij elkaar horen, mogen niet allebei meedoen, tenzij ze kunnen aantonen dat ze echt los van elkaar opereren. - Als er signalen zijn van ongewenste samenwerking of beïnvloeding, kan de gemeente besluiten een inschrijving uit te sluiten.
25	Offerteaanvraag, pag. 10, paragraaf 1.12-Planning	U geeft in uw planning aan dat de persoonlijke toelichting gunningscriteria (presentatie) gepland staat in week 29. Vraag: Aangezien de vakantieperiode in Noord Nederland start vanaf week 29, verzoeken wij u de planning van deze persoonlijke toelichting aan te passen naar een week eerder of naar enkele weken later.	Opdrachtgever kan hier niet mee akkoord gaan.
26	Pakket van eisen5 pagina 4	U vraagt een registratie van de verrichte werkzaamheden per bezoek, kunt u nader uiteen zetten wat u onder deze 'registratie' verstaat? Een daadwerkelijke registratie van werkzaamheden voert o.i. namelijk nogal ver in het licht van huishoudelijke ondersteuning en draagt daarnaast niet bij aan administratieve lastenverlichting. Een thuiszorg zou zichzelf bezig moeten houden met zorg-taken en zo min mogelijk met administratieve taken.	De opdrachtnemer kan in het kader van de administratieve lastenverlichting gebruik maken van een standaard afvinklijst waarin de standaardtaken staan beschreven

27	Pakket van Eisen artikel 9.2 pagina 10	U geeft aan dat in het kader van duurzaamheid zoveel mogelijk milieuvriendelijke middelen gebruikt moeten worden. Wij zouden graag een stapje verder willen door het gebruik van (tenminste) chloorhoudende middelen volledig te verbieden bij cliënten thuis. Deze middelen zijn namelijk zeer schadelijk voor de gezondheid van onze medewerkers. Hoe staat u hier tegenover?	Oprachtgever gaat hiermee akkoord.
28	Bijlage 6 kostprijsanalyse 1.6	"Grondslag van indexering 2027 voor zover nu bekend: tarief gebaseerd op bruto uurlofen 1 juli 2026. Als de indexering plaatsvindt over het gemiddeld tarief stel max van 40,20 (salaris) 2026 dan wordt vanaf het begin van het contract af een gat gecreëerd wat later niet meer wordt rechtgetrokken. Het is van belang dat de juiste bruto uurlofen (eindloon voorgaand jaar) worden gehanteerd voordat de indexatie plaatsvindt. In dit geval dient het gemiddeld tarief nog gecorrigeerd te worden met 1,75%. Gezien slechts 1,75% is meegenomen van de loonsverhoging per juli 2026 van 3,5%. De afgehele loontijdingen voor de tweede helft 2026 en verder vinden plaats over de bruto uurlofen per 1 juli 2026. Voor het vaststellen van het tarief voor 2027 moet worden uitgegaan van de meest actuele loonschalen per 2026 (eind tarief 2027). Voor zover nu bekend is dat het tarief gebaseerd op de bruto lonen per juli 2026. "	Wat is uw concrete vraag? Wij kunnen deze niet herleiden uit de tekst.
29	Bijlage 6 kostprijsanalyse 1.6	Hoe heeft u in de berekening rekening gehouden met de 4% loonsverhoging?	Er is rekening gehouden met 4% loonsverhoging vanaf 1 juli 2025. Dit is in het kostprijsmodel ingevoerd. Daarnaast is rekening gehouden met een loonsverhoging van vanaf 1 januari 2026 (gezien de loonsverhoging van 3,5% per 1 juli 2026. Dit is voor het gehele jaar 2026 doorberekend).
30	Bijlage 6 kostprijsanalyse	De VNG heeft samen met Berenschot een rekentool ontwikkeld voor de hulp bij het huishouden op basis van de Cao VVT. Wij verzoeken u deze rekentool te hanteren, gezien hier de juiste bruto uurlofen en minimum bedragen voor vakantie toeslag, einde jaarsluiting als omrekening overhead in zijn opgenomen.	Het model van Berenschot / VNG is gebruikt.
31	Bijlage 6 kostprijsanalyse	In het kader van transparantie verzoeken wij u de gehele berekening van de kostprijsopbouw te delen. Als wij de gegeven parameters invullen in de VNG rekentool komen wij namelijk op hogere bedragen uit.	Oprachtgever beschikt niet over deze gedetailleerde informatie.
32	Bijlage 6 kostprijsanalyse	In het kader van transparantie verzoeken wij u alle parameters te delen die onderdeel uitmaken van de kostprijs en niet enkel de vier parameters met de grootste impact op de kostprijs.	Oprachtgever beschikt niet over deze gedetailleerde informatie.
33	Bijlage 6 kostprijsanalyse 1.5 pagina 7	Wij herkennen onszelf niet in de lichtere eisen. Gemeente stelt zelfs zwaardere administratieve eisen wat extra administratieve lasten en kosten met zich meebrengt. We verzoeken u dan ook om dit percentage bij te stellen naar 0%.	Oprachtgever gaat hiermee niet akkoord.
34	Bijlage 6 kostprijsanalyse 1.5 pagina 7	Kunt u aangeven welke lichtere aanbestedingseisen worden gesteld per 2026 t.o.v. 2025? Op basis van welke criteria bent u tot dit percentage gekomen? Op basis waarvan acht u dit percentage reëel?	Het gaat hierbij om onder andere de volgende punten: - Een product huishoudelijke hulp - Lange duur van de overeenkomst - Geen opleidingskosten - Volume door perceelindeling - Geen invulling van Social Return - Langere beschikkingsduur - Technisch verzoek tot doorlevering bij specifieke doelgroep bij einde beschikking duur. Oprachtgever volgt het advies van KWIZ. Oprachtgever acht dit advies reëel gezien bovenstaande lichtere aanbestedingseisen.
35	Bijlage 6 kostprijsanalyse 1.5 pagina 6	Met welk productiviteitspercentage houdt u rekening?	77%
36	Bijlage 6 kostprijsanalyse 1.5 pagina 6	Met hoeveel uur reistijd houdt u rekening in de productiviteitsberekening? Reistijd is een verplichting vanuit de Cao VVT, vandaar dat u hier rekening mee dient te houden in de tariefbepaling.	Er is uitgegaan van €1,12 uur aan kosten per gewerkt uur.
37	Bijlage 6 kostprijsanalyse 1.5 pagina 6	Kunt u de volledige berekening van productiviteit met ons delen in het kader van transparantie?	Oprachtgever beschikt niet over deze gedetailleerde informatie.
38	Bijlage 6 kostprijsanalyse 1.4 pagina 6	"Heeft u rekening gehouden met de bruto - netto berekening zoals in de VNG rekentool? Wij verzoeken u hiermee rekening te houden. In dat geval dient u rekening te houden met: 1. Overhead: Percentage 14% (kosten van omzet) bedraagt 16,5% (opslag primair proces in kostprijsopbouw). 2. Personele kosten: Percentage 1% (kosten van omzet) bedraagt 1,2% (opslag primair proces in kostprijsopbouw)."	Ja, daar is rekening mee gehouden.
39	Bijlage 6 kostprijsanalyse 1.4 pagina 6	Is het percentage van 14% gebaseerd op a. aandeel totale kosten van omzet of b. opslag op het primair proces in de kostprijsopbouw?	Dit is op basis van de totale kosten (zoals het in het kostprijsmodel is opgenomen).
40	Bijlage 6 kostprijsanalyse 1.4 pagina 6	Het huidige percentage wat wordt gehanteerd is niet reëel voor de hulp bij het huishouden. We herkennen onze eigen cijfers hier niet in en ook niet de cijfers van het branche gemiddelde. Voor het hanteren van een gemiddelde overhead voor de branche VVT verzoeken wij u specifiek voor de hulp bij het huishouden uit te gaan van de benchmark care van berenschot (meest recente 2023). Deze benchmark representeert 22% van de hulp bij het huishouden markt in Nederland en is vastgesteld door een onafhankelijk bureau, zijnde Berenschot. In dit rapport is te zien dat een gemiddeld overheadpercentage op basis van de omzet 19,1% betreft (5,7% direct cliëntgebonden overheadkosten en 13,4% indirect cliëntgebonden overhead). In het rapport wordt ook ingegaan op hoe de opslag op een overheadpercentage berekend dient te worden, zie hiervoor artikel 4.2. Als deze methodiek is toegepast dan wordt in de tariefsopbouw rekening gehouden met een percentage van 23,6% (dit komt neer op 19,1%). Deze omkering is ook opgenomen in de VNG rekentool. Zie: https://www.berenschot.nl/media/ts0ngub5/sectorbeeld-kostprijsbenchmark-hulp-bij-het-huishouden-2023.pdf	De basis voor de kosten voor overhead zijn gebaseerd op het VNG kostprijsmodel met de waarden die zijn gekomen uit de Benchmark Care 2024.
41	Bijlage 6 kostprijsanalyse 1.4 pagina 6	Wat zijn volgens u gemiddelde overheadkosten van de branche VVT? Op basis van welke data baseert u dit?	In het rapport wordt gesproken over 'overheadkosten boven het gemiddelde van de branche VVT'. Dit is het gemiddelde dat in het kostprijsmodel is genoemd en is a van Benchmark Care. Er wordt in het kostprijsmodel gesproken over een "suggestie op basis van de Benchmark Care". Hier wijkt het advies iets van af door de gespre zijn gevoerd met verschillende zorgaanbieders en ingevulde kostprijsmodellen.
42	Bijlage 6 kostprijsanalyse 1.4 pagina 5	Als zorgaanbieder leveren wij enkel hulp bij het huishouden en zijn we volgens u woorden efficiënt ingericht. Echter herkennen wij onszelf niet in het percentage van 14% en dit blijkt ook niet uit het sectorbeeld hulp bij het huishouden: https://www.berenschot.nl/media/ts0ngub5/sectorbeeld-kostprijsbenchmark-hulp-bij-het-huishouden-2023.pdf . Het percentage is in onze ogen dan ook niet reëel met als gevolg en irreeel uurtarief.	Zie het antwoord op vraag 40.
43	Bijlage 6 kostprijsanalyse 1.3 pagina 5	U geeft aan met een onder en bovengrens te rekenen voor overhead. Wij zien echter alleen het percentage van de ondergrens van 14% opgenomen. Welk percentage hanteert u als bovengrens?	Hierin is geen onder- en bovengrens opgenomen, maar een vast percentage.
44	Bijlage 6 kostprijsanalyse 1.2 pagina 5	"Het percentage aan overhead wat wordt gehanteerd is in onze niet reëel. Goed om nogmaals de Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB) reële prijzen aan te halen: 1. in het leven groepen om een eerlijke prijs vast te stellen; 2. bedoeld om te voorkomen dat gemeenten te lage tarieven te hanteren; 3. er dienen reële percentages vastgesteld te worden. De volgende onderbouwing sluit dan ook niet aan bij het hanteren van reële percentage voor ziekteverzuim: ""Het advies is om uit te gaan van een lager ziekteverzuim om dit als duidelijk aandachtspunt naar voren te laten komen. Ook zorgt dit ervoor dat de kostprijs niet te hoog zal worden (dit in het kader van een budgetmodel)."" Budget mag nooit leidend zijn voor het hanteren van een reële tariefstelling. Graag u zienswijze hierop."	Uit verschillende gesprekken met zorgaanbieders en ingevulde kostprijsmodellen blijkt dat het ziekteverzuim omlaag kan worden bijgesteld. Omdat dit in de praktijk uitkomt.
45	Bijlage 6 kostprijsanalyse 1.1 pagina 4	U geeft aan rekening te houden met een onder en bovengrens. Echter als wij de ondergrens optellen komen wij uit op 96% en als we de bovengrens optellen op 104%. Dit is in onze optiek onjuist, omdat beide uit dienen te komen op 100%. Graag uw zienswijze en aanpassingen hierop.	Deze vraag is onduidelijk voor ons. Kunt u de vraag verduidelijken?
46	Bijlage 6 kostprijsanalyse 1.1 pagina 4	Kunt u toelichten wat de impact is van het hanteren van een onder en bovengrens? Klopt onze aanname dat als wordt uitgegaan van de ondergrens er een tarief uitkomt van 39 euro? En als wordt uitgegaan van de bovengrens een tarief van 40,20?	Dit is juist.
47	Bijlage 6 kostprijsanalyse 1.1 pagina 4	U geeft aan dat uit het onderzoek blijkt dat medewerkers ook zijn ingeschaal in schaal 5+. Hoe kan het dat we deze schaal niet terugzien in tabel 1.1.1. wat de basis vormt voor de tariefstelling? Wij verzoeken u het gewogen gemiddelde percentage van schaal 5+ toe te voegen.	Schaal 5+ is reeds toegevoegd aan schaal 5.
48	Bijlage 6 kostprijsanalyse 1.1 pagina 4	Fijn dat de personeelsmix gebaseerd is op de regionale omstandigheden. In de toelichting m.b.t. personeelsmix zien we tegenstrijdigheid. Eerst wordt aangegeven dat rekening is gehouden met gemiddelde van de zorgaanbieders en vervolgens dat de personele mix met name gericht is op zorgaanbieders met grotere hoeveelheid cliënten. Waar zijn de cijfers in tabel 1.1.1. op gebaseerd optie a, b of c: A. gemiddelde van zorgaanbieders B. gewogen gemiddelde van zorgaanbieders of C. anders. In geval van optie C graag een onderbouwde toelichting waarom dit een reëel uitgangspunt is? We verzoeken u rekening te houden met een gewogen gemiddelde personeelsmix en niet met een onder en bovengrens.	Bij de personeelsmix is uitgegaan van een gewogen gemiddelde. Echter is er wel een onder- en bovengrens vastgesteld. Dit omdat de verschillen tussen zorgaanbieders relatief groot is. Het personeel dient overgenomen te worden.

49	AIVW 27.1	"In artikel 27.1 wordt omschreven dat het overdragen van rechten en/of plichten aan derden slechts met voorafgaande goedkeuring van de Gemeente mogelijk is. Veel ondernemingen en aanbieders aan gemeenten hebben een financiering bij een bancaire instelling. Voor deze financieringen worden zekerheden verstrekt. De zekerheid die daarbij veelal wordt verstrekt en gevraagd is de vordering die zij op gemeenten(klanten) gaan krijgen in de toekomst. Door de kredietcrisis is meer regelruimte vanuit Europa gekomen. Bancaire instellingen mogen voortaan alleen financieringen verstrekken als er contractuele zekerheden kunnen worden overlegd. Het zogenoemde verpandingsverbod leidt ertoe dat de vorderingen die onder deze algemene inkoopvoorwaarden zijn ontstaan, niet kunnen worden verpand aan de bank. Geen verpanding is geen zekerheid en geen zekerheid leidt ertoe dat aanbieders in de toekomst mogelijk geen financiering meer kunnen afsluiten. Wij verzoeken u om artikel 25 uit de algemene voorwaarden van de rijksoverheid 1 op 1 over te nemen in de overeenkomst. De integrale tekst van dit artikel luidt: 25 Overdracht rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst 25.1 Partijen mogen de uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen niet zonder toestemming van de andere Partij aan een derde overdragen. Toestemming wordt niet zonder redelijke grond geweigerd. Partijen kunnen daaraan voorwaarden verbinden. 25.2 Het eerste lid geldt niet ten aanzien van het vestigen van beperkte rechten, zoals een pandrecht."	Vraag 49: In de "Algemene inkoopvoorwaarden diensten 2022 gemeente Heerenveen" van Opdrachtgever staat in artikel 27.2 dat het bepaalde in artikel 27.1 - waan het bepaalde omtrent het verbod om zonder schriftelijke toestemming van de andere Partij de uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen aan te over te dragen - niet geldt ten aanzien van het vestigen van beperkte rechten, zoals een pandrecht.
50	Bijlage 7 referentie formulier	Wat verstaat u onder kerncompetenties? Betreft dit minimale omvang van de hulp bij het huishouden uitgevoerd voor 500 inwoners?	Ja, dit klopt. U hoeft dus enkel een referentie hiervoor aan te leveren.
51	Pakket van eisen9.1 pag 9	Wij verzoeken u hier toe te voegen aan de Cao VVT die exclusief van toepassing is binnen de Wmo.	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.
52	Pakket van eisen	Hoe geeft u indicaties af, wij verzoeken u dit per jaar af te geven. Zodat aanbieder een flexibele inzet kan bieden aan uw inwoners.	Opdrachtgever kan hier niet mee akkoord gaan. Opdrachtgever geeft indicaties af in minuten per week.
53	Pakket van eisen8.1 pagina 8	Over groot deel van de management informatie die u graag zou willen ontvangen is uit uw eigen systemen te halen. Dit is informatie die met u gedeeld wordt via het iWmo berichtenverkeer. Wij zien graag dat informatie die op te halen is uit het berichtenverkeer niet wordt meegenomen bij het ontwikkelen van de managementrapportages. Dit is namelijk administratief belastend. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Nee, opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord. Opdrachtgever wenst ook juist over deze gegevens blijvend in gesprek te zijn met de opdrachtnemers.
54	Pakket van eisen7.2	U geeft aan dat de geïndiceerde hulp niet gedeclareerd kan worden bij een 'dichte deur'. Echter wanneer een cliënt zich niet binnen 24 uur afmeldt van zorg verzoeken we de gemeente om de indicatie te mogen declareren. Ook gezien aanbieder volgens de Cao VVT verplicht is de medewerker uit te betalen voor deze uren en er geen post is opgenomen in de kostprijs dat dit in het tarief is verwerkt.	We gaan dit met de winnende partijen nader afstemmen in de implementatiefase. Opdrachtgever wenst hierover werkafspraken te maken.
55	Pakket van eisen7.2 pagina 8	Kunt u toelichten waarom no show niet gedeclareerd mag worden en dit ook niet is opgenomen in het tarief?	Zie antwoord op vraag 54.
56	Pakket van eisen	Wat is de reden dat u refereert naar een minuten tarief? Sinds 2021 is het mogelijk om met een onafgerond uurtarief in minuten te declareren, doordat er in de declaratiereguleer gebruik wordt gemaakt van het onafgeronde minutentarieff en pas op het einde van de declaratie er wordt afgerond naar 2 decimalen achter de komma. Graag zien wij dat als wij een onafgeronde uurtarief offeren, wij ook dit daadwerkelijk bedrag kunnen declareren. Kunt u instemmen met het mogelijk maken dat niet deelbaar door 60 uurtarieven, niet worden afgerond?	De applicatie van opdrachtgever is ingericht met de werkwijze minuten per week en een maandelijkse declaratie. Om deze reden past opdrachtgever de werkwijze niet De tarieven moeten in minuten worden aangegeven op het tarievenblad.
57	Pakket van Eisen	Waarom is ervoor gekozen dat aanbieder verantwoordelijk is voor de berekening van het indexatiepercentage? Wij gaan er vanuit dat hier opdrachtgever i.p.v. opdrachtnemer moet staan. Deze verantwoordelijkheid ligt bij de gemeente. Dit is ook wat we landelijk zien.	Opdrachtgever heeft ervoor gekozen om beide partijen een rol te geven in dit proces. Opdrachtnemer dient de indexatie in en opdrachtgever toetst deze.
58	Pakket van eisen6.2 pagina 6	In de tabel over declaratieberichten staat een 324 bericht vermeld. Dit bericht bestaat niet. Graag aanpassen naar 325.	Opdrachtgever past dit aan.
59	Pakket van eisen6.2 pagina 6	U stelt dat declaraties per week in minuten moeten worden aangeleverd. Dit is technische niet mogelijk. Graag vragen wij u om de werkwijze te herzien en voor het declareren de technische regels van het iWmo berichtenverkeer te volgen. Per uniek BSN nummer wordt de som van het volume gevuld per kalendermaand.	De opdrachtgever heeft de applicatie ingericht in minuten per week. Dit betreft de aanmelding. Declaraties worden aangeleverd, zoals u stelt, per kalendermaand. Es voor de verwerking.
60	Pakket van eisen6.2 pagina 6	Een 315-bericht voor een aflopende indicatie moet worden verstuurd als wordt voldaan aan de genoemde voorwaarden. Wat als er een verlenging moet komen, maar er wordt niet aan één of meerdere voorwaarden voldaan? Hoe verloopt het proces in dat geval?	Opdrachtgever neemt minimaal 2 maanden voor de einddatum van de indicatie contact op met de inwoner. Een huisbezoek/onderzoek volgt.
61	Pakket van eisen6.2 pagina 6	Waarom wordt er geen gebruik gemaakt van een 317-bericht? Zeker omdat het aantal minuten gelijk blijft, geeft ook het SAP aan dat hier een 317 bericht voor gebruikt MOET worden.	Opdrachtgever heeft de applicatie zo ingericht dat er altijd gebruik wordt gemaakt van een nieuwe indicatie met een uniek toewijzingsnummer. Opdrachtgever ziet e verlenging als een nieuwe indicatie en daarom wordt er gebruik gemaakt van een 315-bericht.
62	Pakket van eisen6.2 pagina 5	U schrijft dat u wenst dat de opdrachtnemer de begindatum uit het 301 bericht dient te sturen bij een verlenging. Iedere toewijzing is uniek en er dient volgens het SAP op iedere toewijzing een startbericht gestuurd te worden met de daadwerkelijke startdatum. Daarnaast zijn start- en (stop-)berichten geen rechtmiddelingsberichten en kan de gemeente deze berichten alleen gebruiken ter toetsing voor bijvoorbeeld de CAK meldingen en is het niet de bedoeling om deze berichten een op een doorzenden naar het CAK. Wilt u werkwijze aanpassen?	Opdrachtgever heeft de 305/307-berichten gekoppeld aan de berichten die naar het CAK worden gestuurd. Dit is volledig geautomatiseerd. Opdrachtgever kan de w om deze reden niet aanpassen.
63	Pakket van eisen5 pagina 5	Mocht u niet akkoord gaan met bovenstaande vraag. U geeft aan dat de VOG om de drie jaar moet worden vernieuwd. Graag willen we dit wegens de administratieve last aangepast zien worden waarin de VOG niet vernieuwd hoeft te worden. Kunt u hiermee instemmen?	We passen eis 5 als volgt aan: Geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), screeningsprofiel 45 Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier. Deze verklaring mag niet zijn dan drie maanden op het moment dat de medewerker begint te werken. Afwijkingen van deze eis kunnen alleen met voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever. Opdrachtgever laat hiermee de vernieuwingseis vervallen.
64	Pakket van eisen5 pagina 5	Een VOG biedt geen garanties en is niet wettelijk verplicht binnen de Wmo. Bij ons tekent iedere medewerker bij indiensttreding een Eigen Verklaring waarin hij/zij verklaart dat hij/zij geen strafbare feiten heeft gepleegd die een belemmering vormen voor de werkzaamheden. Uiteraard kunnen wij, eventueel in opdracht van u, de VOG op ieder moment bij de medewerker opvragen. Bent u bereid hiermee de VOG eis te laten vervallen?	Nee, opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord. Zie ook het antwoord bij vraag 63.
65	Pakket van eisen5 pagina 4	Onze medewerkers dienen zich te kunnen legitimeren als hulp van onze organisatie. We verzoeken u akkoord te gaan met een 'digitale pas' waarover onze medewerkers beschikken vanuit onze medewerkersapp.	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.
66	Pakket van eisen5 pagina 4	U vraagt om een dossier waarin medewerker na ieder zorgmoment de gewerkte uren, de verrichte werkzaamheden en evt bijzonderheden registreert. Dit is extra administratieve balast die ten koste gaat van de daadwerkelijke ondersteuning. Binnen onze organisatie hebben we daarom de verantwoording van geleverde zorg gedigitaliseerd. Hiermee verbeteren we de kwaliteit van onze administratie, waardoor verloning en facturatie betrouwbaarder worden. Daarnaast wordt de geleverde zorg hiermee op een efficiëntere manier verantwoord voor de accountant, wat de jaarlijkse controle vergemakkelijkt. Wij gaan er vanuit dat u hiermee akkoord gaat, gezien u aangeeft bij voorkeur aan de hand van afvinklijst. Graag uw bevestiging.	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord indien de verantwoording laat zien wat er gevraagd wordt door opdrachtgever.
67	Pakket van eisen5 pagina 4	We gaan er vanuit dat u bedoelt met een beknopt verslag van eventuele bijzonderheden die relevant zijn voor ondersteuning wordt opgesteld door de zorgcoördinator bij start van zorg. Graag u bevestigen is	In een beknopt verslag wil de opdrachtgever zien welke bijzonderheden er zijn bij de inwoner. De opdrachtgever stelt geen eisen aan wie de opsteller is. Voorbeeld: t onwel geworden tijdens de werkdag van de huishoudelijke hulp. Dit dient dan gemeld te worden als bijzonderheid.
68	Pakket van eisen5 pagina 4	U vraagt om een dossier, kunt u bevestigen dat een digitaal dossier hieronder valt en akkoord is? In het kader van: altijd up to date informatie, AVG proof, geen missende dossier, administratieve lastenverlichting en de besparing van kosten?	Een digitaal dossier is akkoord.
69	Pakket van eisen4.2 pagina 3	U verwacht dat de ondersteuning start binnen 10 werkdagen na ontvangst toewijzing. Wij zijn hierbij sterk afhankelijk van de mogelijkheden van de cliënt. Kortom, voor het eerste contact, een intake, het vinden van een passende medewerker in deze krappe arbeidsmarkt is 10 werkdagen erg krap. Wij verzoeken u deze periode te verlengen naar 15 werkdagen.	De opdrachtgever blijft bij 10 werkdagen maar verwijst ook naar paragraaf 4.2 en 4.4 van het Pakket van eisen.
70	Pakket van Eisen	Controleert de gemeente of zijn/haar inwoners over een WLZ indicatie beschikken? Hoe wordt de aanbieder hier van op de hoogte gesteld? Hoe vaak wordt aanbieder op de hoogte gesteld?	Opdrachtgever kan een WLZ-toets doen en stuurt een 301-bericht met een einddatum en reden naar opdrachtnemer.
71	Pakket van Eisen	Kunt u aangeven wat de afspraken zijn voor het doorleveren na overlijden?	Opdrachtnemer mag alleen de geleverde ondersteuning declareren. Bij overlijden stopt de ondersteuning per datum overlijden. Indien er een partner is die ook nodig heeft, dient er eerst contact te worden opgenomen met opdrachtgever. Hierover worden separate afspraken gemaakt met de opdrachtnemers.
72	Pakket van Eisen	In het pakket van eisen, lees ik niets terug over afspraken omtrent doorleveren na overlijden en overgang naar WLZ. Komt er een apart werkafsprakenboek, waarin deze onderwerpen aanbod komen?	Zie antwoord op referenties 70 en 71.
73	Pakket van eisen 2.3 pagina 2	Kunt u bevestigen dat kindzorg alleen wordt geleverd binnen reguliere kantoortijden?	Deze vorm van ondersteuning zal tussen 7.00 en 18.00 plaatsvinden.

74	Pakket van eisen 2.3 pagina 2	U heeft nog een product maaltijdzorg. Tegenwoordig zijn er voldoende thuisbezorgdiensten waar inwoners met behulp van hun netwerk gebruik van kunnen maken. In onze ogen kan het product dan ook de overeenkomst.	Er is nadrukkelijk geen product maaltijdzorg. Opdrachtgever kent nog maar één product hulp bij het huishouden, waaronder ook maaltijdverzorging kan vallen. Opdrachtgever wenst deze mogelijkheid te behouden. Opdrachtgever is het met u eens dat er veel alternatieven op dit vlak zijn. Dit wordt ook met de inwoner besprekt tijdens het onderzoek door onze metierker.
75	Pakket van eisen 2.3 pagina 2	Boodschappen doen voor basisbehoeften is onderdeel van het product. Tegenwoordig is het makkelijk om gebruik te maken van thuisbezorgd diensten die de boodschappen thuis aflevert. Is gemeente bereid om dit te stimuleren? In onze ogen kan het product dan ook uit de overeenkomst.	Ja, opdrachtgever stimuleert dit tijdens de keukentafelgesprekken. Opdrachtgever kent nog maar één product hulp bij het huishouden, waaronder ook het doen van boodschappen kan vallen. Opdrachtgever wenst deze mogelijkheid te behouden.
76	Pakket van eisen 2.3 pagina 2	Eenvoudige maaltijdverzorging is onderdeel van het product. Kunt u dit specificeren wat hier precies mee wordt bedoeld?	Hieronder valt: - Het bereiden en klaarzetten van de broodmaaltijd; - Het opwarmen en klaarzetten van een warme maaltijd; - (eventueel) Afwassen.
77	Pakket van eisen 2.3 pagina 2	In het huidige contract zijn er 3 producten voor HBH namelijk: 01101, 01102 & 01103. Worden alle toewijzingen voor de ingangsdatum van het nieuwe contract omgezet naar het nieuwe product 01A04? Kunt u aangeven hoe deze omzetting er uit gaat zien?	Alle lopende indicaties (inclusief einddatum, volume en eenheid) worden door de opdrachtgever per 1 januari overgezet naar de winnende partijen. Dit gaat grotend geautomatiseerd.
78	Algemeen Tendered	Wanneer we in de Tendered omgeving kijken zien we dat we bij "beantwoord de eisen" een gedragsverklaring aanbesteden moeten invullen. Echter wordt dit pas verwacht na 3 dagen na verzoek van gemeente. Mogen we deze ook al bij indienen aanleveren? Daarnaast moeten de overige documenten zoals: UEA, formulier referentie en kerncompetentie, uittreksel KvK worden gevuld bij "voeg overige documenten toe"	Ja, het is toegestaan om de GVA al bij inschrijving in te dienen, maar is dus niet verplicht. UEA, referentieformulier en KvK-uittreksel mogen inderdaad worden toegevoegd onder -Voeg overige documenten toe-.
79	Concept overeenkomstartikel 9pag 5	U geeft aan dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het bijhouden van een afsprakenregister en deze door beide partijen moet worden geparafeerd. Wij verzoeken gemeente dit aan te passen naar een werksprakenboek waarin de afspraken worden vastgelegd en de parafering te verwijderen in het kader van administratieve lastenverlichting.	Opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord. Dit gaat om o.a. wijzigingen in de overeenkomst en dus niet om werkspraken. Opdrachtgever wenst deze wijzigingen for bekrachtigen door middel van een paraaf.
80	Concept overeenkomst artikel 8.4 pagina 4	Vervanging ziekte- en verlof/vakantieperiodes. Uiteraard streven wij als zorgaanbieder ernaar om de huishoudelijke hulp zoveel mogelijk te vervangen bij afwezigheid. Desondanks is het niet altijd te garanderen om de huishoudelijke hulp te vervangen wanneer cliënt anders wil of als dit niet mogelijk is i.h.k.v. de bekende arbeidsmarktproblematiek. Als voorbeeld: mocht i.h.k.v. arbeidsmarktcrisprate een volledige vervanging gedurende vakantieperiode van de vaste hulp van bijvoorbeeld 3 weken niet mogelijk zijn dan vinden we het juist belangrijk om de cliënt in de middelste week van hulp te voorzien, daarnaast doen we voor de andere 2 weken een beroep op het sociale netwerk van de cliënt. Daarom verzoeken wij u om de eis anders te formuleren als een inspanningsverplichting en om de volgende zinsnede toe te voegen aan het artikel: "Tenzij de cliënt anders wil."	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord. Voorwaarde is dat dit goed met de inwoner is gecommuniceerd. Indien het noodzakelijk is dat er toch hulp bij het huishouden worden geleverd, zal opdrachtnemer hiernaar acteren.
81	Concept overeenkomst artikel 5.2 pagina 4	Voor een reële tariefstelling is ook de grondslag van indexering van groot belang. Voor het tarief van jaar 2026 is uitgegaan van een gemiddeld tarief o.b.v. gemiddelde bruto uren. De gehele loontstijgingen in het jaar 2027 vinden plaats over de laatste bruto uren per juli 2026. Het tarief (de grondslag) waarover de indexering 2027 (OVA) plaatsvindt moet dan ook per juli zijn. Als de indexering plaatsvindt over het gewogen gemiddelde tarief (lonen) van 2026 ontstaat er een gat dat ieder jaar alleen maar groter wordt en later niet gecompenseerd wordt. Graag uw bevestiging dat u voor de indexering de juiste grondslag hanteert, meest recente bruto uren voorafgaande kalenderjaar. Dit geldt enkel voor 2027.	Opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord. Het inschrijftarief is het tarief dat in 2027 wordt geïndexeerd.
82	Concept overeenkomst artikel 5.2 pagina 4	Fijn dat u de voorlopige en definitieve OVA met elkaar wilt verrekenen. Wij verzoeken echter om de administratieve lasten zo laag mogelijk te houden en niet ieder jaar een losse factuur voor de verrekening te sturen. Ons verzoek is dan ook om de correcte te verwerken in het tarief van het opvolgende jaar. Dit is landelijk de standaard die we zien.	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord. Opdrachtnemer dient elk jaar de voorlopige indexatie voor te leggen aan de contractmanagers van opdrachtgever ter goedkeuring.
83	Concept overeenkomst artikel 5.2 pagina 4	Van welke verhouding gaat u uit bij indexering volgens OVA en PPC cijfers? 90% Ova en 10% PPC? Dit is de meest passende, gezien 90% van de kosten voor hulp bij het huishouden loonkosten zijn.	Dit is juist.
84	Concept overeenkomst artikel 5.2 pagina 4	Wij verzoeken u een mogelijkheid tot indexering conform CAO VVT op te nemen en wijzen u er op dat een tussentijdse tariefverhoging in het kader van de Amvb bij een loonontwikkeling of wijziging binnen de CAO VVT onvermijdelijk is. Hieronder valt zowel de jaarlijkse doorstroom van medewerkers naar de opvolgende HV loonschaal als de reguliere CAO VVT stijgingen. Ons inziens is de door u voorgestelde indexeringswijze (OVA) hiervoor niet toereikend.	Opdrachtgever blijft bij ons standpunt. Mocht de huidige afspraak niet toereikend zijn (redelijk en billijk) dan gaan opdrachtgever en opdrachtnemer hierover in gesprek is aan opdrachtnemer om aan te tonen dat de huidige indexatie niet volstaat en welke invloed dit heeft op haar bedrijfsvoering.
85	Concept overeenkomstartikel 5.1 pagina 4	Het is al enige tijd mogelijk om met onafgeronde uurtarieven te hanteren. Wij verzoeken u nogmaals om met onafgeronde uurtarieven te werken conform de Istandaarden? Ook in het kader van indexeringen, op deze wordt altijd het daadwerkelijk bedrag gedeclareerd en is er geen sprake van een voordeel of nadeel voor gemeente danwel aanbieder. De meest zuivere manier om uitvoering te geven aan een reële tariefstelling.	Opdrachtgever werkt met minuten per week en past deze werkwijze niet aan.
86	Concept overeenkomst artikel 4.5 pagina 4	Uiteraard doen we ons uiterste best om continuïteit te borgen. Echter zijn we hierin sterk afhankelijk van de arbeidsmarkt en kunnen we dit niet garanderen. Verzoek om hiervan een inspanningsverplichting te maken.	Zie hiervoor het antwoord op vraag 80.
87	Offerteaanvraag6.4 pagina 30	Kunt u bevestigen dat er minimaal een voldoende op het plan implementatie en innovatie gescoord dient te worden om in aanmerking te komen voor gunning?	Nee, dit kunnen wij niet bevestigen. Een inschrijver kan in theorie een lagere score op één van beide onderdelen compenseren met een hogere score op het andere criterium of op prijs.
88	Offerteaanvraag6.4 pagina 29	De beoordelingscijfers op pagina 29 en 30 komen niet overeen. Kunt u toelichten hoe dit verschil ontstaat? Dienen dit niet dezelfde cijfers te zijn: 10, 8, 6, 3 en 0 of 10, 8, 5 en 1.	Zie antwoord op vraag 12.
89	Offerteaanvraag6.3.4 pagina 29	Hoeveel personen mogen er bij het verificatie presentatie aansluiten vanuit de zorgaanbieder? Wij verzoeken u minimaal 2 personen te laten aansluiten: één persoon die over kennis beschikt van het contract en één persoon die over de kennis van de uitvoering beschikt. In de praktijk geven deze twee personen ook gezamenlijk uitvoering aan het contract.	De inschrijver dient de toelichting te laten verzorgen door een deskundige medewerker die goed bekend is met de beantwoording en in staat is eventuele vragen hier direct te beantwoorden. Opdrachtgever stelt hierbij geen minimaal aantal aanwezige personen.
90	Offerteaanvraag 6.3.1 pagina 28	Hoe kan een aanbieder volgens u aantonen bereid te zijn mee te denken over risico's en kansen binnen de opdracht en deze eerlijk te verdelen?	Dit betreft een gunningscriterium. Het is aan inschrijver om aan te tonen hoe hier invulling aan te geven.
91	Offerteaanvraag 6.3.1 pagina 28	Op basis van welke criteria beoordeelt u of een inschrijver bereid is om mee te denken over risico's en kansen binnen de opdracht en deze eerlijk te verdelen?	Zie hiervoor het beoordelingskader in paragraaf 6.4.
92	Offerteaanvraag 6.3.1 pagina 27	We begrijpen dat het wenselijk is dat de overgang zonder problemen moet verlopen. Uit onze jarenlange ervaring blijkt dat we altijd gezamenlijk voor uitdagingen staan. Helaas ligt de oorzaak niet altijd bij gemeente of gegunde aanbieders en is de invloed soms helaas ook beperkt. Het is mogelijk dat de oorzaak ligt bij vertrekkende zorgaanbieders. Welke rol ziet u in dat geval voor u zelf weggelegd? Wat verwacht u hierin van gegunde aanbieders?	Opdrachtgever begrijpt uw zorgen. Inschrijvers mogen in het implementatieplan hiervoor een voorstel doen.
93	Offerteaanvraag 6.3.1 pagina 27	Op basis waarvan beoordeelt u of de aanpak realistisch en haalbaar is bij continuïteit van ondersteuning?	Op basis van de ingediende reacties op het gunningscriterium. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid hierop door te vragen tijdens de persoonlijke toelichting (verificatie presentatie).
94	Offerteaanvraag 6.3.1 pagina 27	In het onderdeel continuïteit van ondersteuning praat u over inwoners. Klopt het dat u hiermee specifiek doelt op de cliënt? Aangezien u in de vorige vraag specifiek ingaat op personeel (medewerkers).	Dit klopt. Opdrachtgever doelt hier op de inwoners (cliënten).
95	Offerteaanvraag 6.3.1 pagina 27	Beseft u dat er een kans is dat personeel de branche verlaat doordat zij over dienen te stappen naar een andere werkgever?	Opdrachtgever is zich hiervan bewust.
96	Offerteaanvraag 6.3.1 pagina 27	Welke rol verwacht u van aanbieders in contact met vertrekkende zorgaanbieders bij het implementatie?	Inschrijvers mogen in het implementatieplan hiervoor een voorstel doen.
97	Offerteaanvraag 6.3.1 pagina 27	Welke rol ziet u voor zichzelf in het contact met vertrekkende zorgaanbieders bij het implementatie?	Inschrijvers mogen in het implementatieplan hiervoor een voorstel doen.
98	Offerteaanvraag 6.3.1 pagina 27	Welke rol ziet u voor zichzelf weggelegd bij het implementatie?	Inschrijvers mogen in het implementatieplan hiervoor een voorstel doen.
99	Offerteaanvraag6.2 pagina 26	Wat bedoelt u met punten in de formule? Betreft dit altijd de 100 punten?	In dit geval verwijst "punten" naar het maximaal aantal punten dat op het criterium prijs te behalen is en betreft een reken voorbeeld. Voor het criterium prijs is dat: 60 punten, omdat prijs voor 60% meetelt in de totaalscore.
100	Offerteaanvraag 6.2 pagina 26	*Kunt u ter verduidelijking een voorbeeldberekening maken hoe punten worden toegerekend o.b.v. onderstaande inschrijfprijzen: - 39 euro - 39,60 euro - 40,20 euro"	Wanneer de te beoordelen inschrijfprijs van Inschrijver B is € 39,60 bedraagt, en de laagste inschrijfprijs € 39,00 is, dan wordt de score als volgt berekend: $(39,00 / 39,60) \times 60 = 59$ punten (afgerond op hele punten).
101	Offerteaanvraag 6.2 pagina 26	Wij verzoeken u om in te schrijven op een onafgerond uurtarief conform de Istandaarden?	Opdrachtgever werkt met minuten per week en past deze werkwijze niet aan.

		Naar onze mening onderschat u de kwaliteitsverschillen tussen partijen en betreft de hulp bij het huishouden geen gestandaardiseerde dienst waardoor de prijs doorslaggevende rol kan zijn zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit. Allereerst is het van belang om voldoende te investeren in trainingen en scholingen om de kwaliteit te borgen. De doelgroep wordt steeds complexer en uitdagender door het langer zelfstandig thuis wonen. Partijen dienen voldoende middelen te investeren om de dienstverlening toekomstbestendig te houden en efficiënter in te richten. Ook om de continuïteit te borgen dient er voldoende geïnvesteerd te worden in de werving maar juist ook in het behoud van medewerkers. Dit maakt zeker het verschil in prijs wat u tussen de aanbieders zult ervaren. Een reële prijs is noodzakelijk om kwaliteit en continuïteit te borgen.	Oprachtgever heeft dit heroverwogen, maar blijft bij zijn standpunt.
102	Offerteaanvraag 6.1.1 pagina 25		
103	Offerteaanvraag 5.2 pag 24	Kunt u omschrijven aan welke risico's u hier denkt?	Het gaat om risico's zoals o.a.: - Onvoldoende uitgewerkte plannen (bijvoorbeeld implementatie of innovatie) die twijfels oproepen over de uitvoerbaarheid; - Onrealistische of niet onderbouwde aanpak, waardoor de continuïteit van zorg of kwaliteit in gevaar kan komen; - Beperkt inzicht in risico's en beheersmaatregelen vanuit de inschrijver; - Financiële of organisatorische kwetsbaarheid die blijkt uit de inschrijving.
104	Offerteaanvraag 5.2 pag 24	Kunt u al aangeven welke functies onderdeel uitmaken van het beoordelingsteam?	Ja, het beoordelingsteam voor het gunningscriterium kwaliteit bestaat uit vijf personen met de volgende functies: - Strategisch Beleidsadviseur Sociaal Domein (beleid) - Beleidsregisseur Sociaal Domein (beleid) - Regisseur sociaal domein (beleid) - Adviseur Kwaliteit Sociaal Domein - Adviseur Bedrijfsvoering Sociaal Domein Daarnaast zal een inkoopadviseur aansluiten, maar beoordeelt niet mee. De inkoop sluit aan om de objectiviteit te waarborgen.
105	Offerteaanvraag 3.1.3 pagina 20	U vraagt een beroepsaansprakelijkheidsverzekering en een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Een beroepsaansprakelijkheidsverzekering is voorbehouden aan consultants zoals advocaten, accountants, notarissen, fiscalisten etc. ter dekking van schade als gevolg van verkeerde adviezen. Voor medewerkers van onze organisatie is het dan ook niet mogelijk een dergelijke verzekering af te sluiten. Materiele schade veroorzaakt door onze medewerkers bij de cliënt thuis, vallen onder de bedrijfsaansprakelijkheid. Wij verzoeken u dan ook de eis voor beroepsaansprakelijkheid binnen deze aanbesteding te laten vervallen en enkel een verzekering tegen bedrijfsaansprakelijkheid te eisen.	Wij begrijpen uw standpunt en kunnen ons hierin vinden. De eis voor een beroepsaansprakelijkheidsverzekering komt te vervallen. Wel blijft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering verplicht, aangezien deze de relevante risico's binnen de uitvoering van de opdracht dekt.
106	Offerteaanvraag 2.7.4pag 15	U geeft aan dat gebruik gemaakt kan worden van ZZP'ers. Dit verbaast ons gezien binnen het contract huishoudelijke ondersteuning enkel medewerkers ingezet mogen worden die verloond worden volgens Cao VVT. We verzoeken u dan conform wetgeving te handelen en dit uit het bestek te verwijderen.	Oprachtgever gaat hiermee akkoord.
107	Offerteaanvraag par 2.7 pag 14	Om overdracht van medewerkers goed te laten verlopen, zijn gegevens van medewerkers (anoniem) van latende partijen noodzakelijk. Kunt u bevestigen dat inschrijvende zorgaanbieders én huidige zorgaanbieders die niet worden gegund verplicht worden om medewerkergegevens (anoniem) aan te leveren zodat de gegunde zorgaanbieders de mogelijkheid krijgen om de overdracht van medewerkers soepel te laten verlopen?	Het is tussen de winnende en latende partijen. Mochten zich hier problemen voordoen, dan mag u van opdrachtgever een bemiddelende rol verwachten.
108	Offerteaanvraag par 2.7 pag 14	In onze ogen zijn we bij de start gezamenlijk verantwoordelijk om de continuïteit van ondersteuning te borgen voor de gehele populatie in Heerenveen. We staan er dan ook voor open om elkaar hierin te ondersteunen. Kunt u bevestigen dat u ook als gemeente hiervoor open staat, en in dat geval de percelen (bijvoorbeeld tijdelijk) worden losgelaten?	Mocht de situatie er om vragen kunt u van Opdrachtgever een dienstverlenende en meedenkende houding verwachten.
109	Offerteaanvraag par 2.7 pag 14	Indien aanbieders niet gegund worden en er nieuwe aanbieders komen vindt een clienttransitie plaats. Deze transitie kan enkel en alleen plaatsvinden als ook een transitie van medewerkers plaatsvindt. Dit kan grote impact hebben qua tijd en kosten voor zorgaanbieders. In hoeverre houdt gemeente rekening met een financiële tegemoetkoming c.q. ruimte voor het declareren van deze transitiekosten voor aanbieders, daar dit niet uit het tarief bekostigd kan worden?	Het is aan de opdrachtnemer om dit te beschrijven in het implementatieplan. Er wordt geen financiële tegemoetkoming geboden.
110	Offerteaanvraag par 2.7 pag 14	Het is mogelijk dat een huidige aanbieder niet gegund wordt. In dat geval kunnen de cliëntoverdrachten enkel en alleen plaatsvinden wanneer ook medewerkers overgedragen worden. Welke rol neemt u als gemeente in om deze transitie van zowel cliënten als medewerkers te waarborgen? Wij verzoeken u namelijk een regisserende rol te laten vervullen in dit traject waarbij u onder andere verantwoordelijk bent voor het uitvragen van medewerkergegevens van de zorgaanbieders die cliënten dienen over te dragen en daarnaast samen met de gegunde aanbieders banenmarkten te organiseren. Kunt u bevestigen dat u deze rol op zich neemt gezien de keuzes die u maakt m.b.t. de overdracht van cliënten?	Niet akkoord. Dit is tussen de winnende en latende partijen. Opdrachtgever ziet zichzelf meer in een bemiddelende rol.
111	Offerteaanvraag par 2.7 pag 14	Wij verzoeken u de twee best scorende aanbieders te gunnen voor de opdracht. Waar de hoogst scorende aanbieder een voorkeur heeft om een perceel te kiezen. Kunt u hiermee instemmen? Op deze wijze borgt u dat u de beste kwaliteit selecteert en inzet in uw gemeente.	Nee, hier stemt opdrachtgever niet mee in.
112	Offerteaanvraag par 2.7 pag 14	Kunt u toelichten waarom u ervoor kiest om aanbieder per perceel te laten inschrijven en niet de twee best scorende aanbieders te gunnen?	De keuze om inschrijvingen per perceel te laten plaatsvinden is bewust gemaakt om vooraf duidelijkheid te bieden en eventuele discussies achteraf te voorkomen om verdeling van percelen. Door inschrijvers per perceel te laten inschrijven, weet elke aanbieder op voorhand waarvoor hij inschrijft en kan hij hierin een weloverwogen maken. Dit voorkomt onduidelijkheid na gunning en draagt bij aan een transparante en eerlijke aanbestedingsprocedure.
113	kostprijsanalyse	wil de gemeente de gebruikte rekentool door KWIZ met de aanbieder delen? Net zoals de aanbieder in het voortraject ook hebben gedaan?	Oprachtgever beschikt niet over deze gedetailleerde informatie.
114	kostprijsanalyse	Reiskosten: er wordt aangegeven dat de impact vanuit de CAO nog niet bekend is. Inmiddels is de nieuwe CAO VVT gepubliceerd. Wij willen het verzoek indienen de CAO VVT te volgen. Alsnog de impact bepalen en deze doorrekenen in de kostprijs.	Oprachtgever heeft KWIZ dit laten doorberekenen. In de CAO wordt de reiskostenvergoeding verhoogd van €0,17 naar €0,19 in 2025 en €0,21 in 2026. Dat betekent reiskosten ten opzichte van de berekende situatie zullen stijgen. Nu wordt er in de berekening rekening gehouden met €1,12 per gewerkt uur aan reiskosten. Op basis van stijging van de vergoeding zal dit bedrag stijgen tot €1,38. De kostprijs zal dus worden verhoogd met €0,26 cent per uur. Dit heeft echter geen effect op de ondergrens bovengrens per minuut, omdat opdrachtgever afrond op twee decimalen achter de komma. De ondergrens is hiermee € 0,654 (afgerond 0,65). De bovengrens is hier € 0,674 (afgerond 0,67).
115	kostprijsanalyse	Prijs- opslag sociale lasten: sociale lasten wordt gerekend met een branchegemiddelde. Wat is de bron en welke peiljaar voor dit gemiddelde? Uit de landelijk vastgestelde opslagen 2025 blijkt dat voor sociale lasten en toewijzing effectieve pensioenpremies HBH voor grote werkgevers, minimaal een percentage van minimaal 26% gerekend moet worden. Willen jullie met ons delen hoe de opbouw van de sociale lasten er exact uitziet, per premie?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 171.
116	kostprijsanalyse	Prijs – opslag gemeentelijke eisen: kunnen jullie uiteenzetten wat jullie exact bedoelen waarom er een afslag (negatief) voor dit onderdeel wordt toegerekend. Welke wezenlijke (administratieve en/of kostprijs verlagende) activiteiten heeft een aanbieder niet meer te doen t.o.v. 2025 en eerder? Wij willen vragen of jullie dit onderdeel opnieuw willen beoordelen en minimaal op nul zetten.	Zie antwoord op vraag 34.
117	kostprijsanalyse	Prijs – opslag gemeentelijke eisen: kunnen jullie uiteenzetten wat jullie exact bedoelen waarom er een afslag (negatief) voor dit onderdeel wordt toegerekend. Welke wezenlijke (administratieve en/of kostprijs verlagende) activiteiten heeft een aanbieder niet meer te doen t.o.v. 2025 en eerder? Wij willen vragen of jullie dit onderdeel opnieuw willen beoordelen en minimaal op nul zetten.	Zie antwoord op vraag 34.
118	kostprijsanalyse	Prijs-personeelsmix : In de kostprijsanalyse wordt bij het onderdeel personeelsmix aangegeven dat de aanbieder met een grotere hoeveelheid cliënten zijn meegenomen. Hebben jullie formeel een gewogen gemiddelde bepaald? Zo ja, waarom dan toch werken met een onder en bovengrens mix personeel? Middels het toepassen van het gewogen gemiddelde van de deze aanbieder is exact de gemiddelde mix te bepalen. Willen jullie dit aanpassen en de kostprijs bepalen op basis van het gewogen gemiddelde? In het kader van transparantie ontvangen wij graag de berekening van het gewogen gemiddelde	Zie het antwoord op vraag 48.
119	kostprijsanalyse	Prijs-overhead: waarom gaat de gemeente mee in het advies van KWIZ van een overheadpercentage van 14%. Uit alle in het verleden uitgevoerde kostprijsonderzoeken (ook door de gemeente zelf) blijkt dat het % op 16% of hoger moet liggen. De gemeente Heerenveen heeft zich altijd gehouden aan de AMvB reële tarieven, maar door nu een overheadpercentage toe te wijzen die lager ligt dan eerder door de gemeente vastgesteld, strookt hier niet mee. Wij willen vragen of de gemeente dit onderdeel bij second opinion (advies om dit te doen bij Beroepscommissie) opnieuw wil beoordelen en vaststellen. Het onderdeel kosten voor vervanging bij verzuim of scholing en kosten voor werving en selectie lijkt niet te zijn meegenomen.	Oprachtgever vertrouwt hierin op het advies van KWIZ en ziet geen aanleiding voor een second opinion.
120	offerteaanvraag_percelen	Stel we gaan inschrijven op een perceel. Is het toegestaan om daarnaast als onderaannemer diensten te verlenen bij het andere perceel (mits inschrijver middelenverklaring en verklaring onderaanneming heeft ingevuld)?	Nee, dit is niet toegestaan.
121	offerteaanvraag_percelen	Kan de gemeente verduidelijken waarom perceel 2 wordt onderbroken door perceel 1 en of het mogelijk is om de percelen aaneengesloten te maken om reistijd en milieubelasting te verminderen?	Oprachtgever heeft getracht de percelen zo goed als mogelijk 'gelijk' te verdelen. Dit was voor Opdrachtgever een belangrijk uitgangspunt. Volgens Opdrachtgever is mogelijk indien de percelen op andere wijze (meer aangesloten) worden gepresenteerd.

122	Offerteaanvraag, Midden- en kleinbedrijf	Kan de gemeente bevestigen dat ondernemers zonder CAO VVT ook kunnen inschrijven op deze aanbesteding? Zo ja, welke andere CAO's worden geaccepteerd?	Oprachtgever bevestigt dat enkel de CAO VVT van toepassing is.
123	offerteaanvraag, midden- en kleinbedrijf	Kan de gemeente bevestigen dat ondernemers zonder CAO VVT ook kunnen inschrijven op deze aanbesteding? Zo ja, welke andere CAO's worden geaccepteerd?	Zie het antwoord op vraag 122.
124	offerteaanvraag, herzieningsclausule	Kan de gemeente bevestigen dat de herzieningsclausule ook van toepassing is op de gegunde partij en onder welke omstandigheden wijzigingen door de gegunde partij kunnen worden aangebracht?	Ja, de herzieningsclausule geldt ook voor de partij die de opdracht krijgt. De gemeente mag tijdens het contract aanpassingen doen als er bijvoorbeeld wetten, regels veranderen. Dit gebeurt altijd in overleg en met een redelijke termijn. De gegunde partij mag zelf alleen wijzigingen doorvoeren (zoals het inzetten van andere partij gemeente daar vooraf schriftelijk toestemming voor geeft.
125	offerteaanvraag, herzieningsclausule	In paragraaf 1.11 staat het volgende: "Uiteraard vinden veranderingen altijd plaats na overleg met de opdrachtnemers waarbij een redelijke termijn in acht wordt genomen om daarvan afgeleide noodzakelijke veranderingen door te voeren. Door in te schrijven op deze opdracht accepteert opdrachtnemer dit gegeven. Opdrachtnemer stemt ermee in dat dergelijke wijzigingen geen reden zullen vormen voor het claimen van extra kosten." Kan de gemeente aangeven of opdrachtnemer in een dergelijke situatie (toepassing herzieningsclausule) het recht heeft om de overeenkomst tussentijds op te zeggen per datum dat de verandering/herziening van de overeenkomst van kracht wordt?	De offerteaanvraag geeft geen expliciet recht aan de opdrachtnemer om de overeenkomst tussentijds op te zeggen bij toepassing van de herzieningsclausule. In paragraaf 1.11 staat dat wijzigingen altijd in overleg plaatsvinden en dat de opdrachtnemer bij inschrijving akkoord gaat met het feit dat zulke wijzigingen geen aan zijn voor het claimen van extra kosten.
126	offerteaanvraag, voorbehouden	Kan de gemeente specificeren welke omstandigheden of redenen kunnen leiden tot het afzien van gunning, gezien de brede interpretatie van "zich daartoe gedwongen zien"?	- Als zich situaties voordoen die het noodzakelijk maken om het aanbestedingsproces geheel of gedeeltelijk stop te zetten; - Als een rechter het gunningsbesluit als onrechtmatig kwalificeert;
127	offerteaanvraag, onderaannemers	Stel we gaan inschrijven op een perceel. Is het toegestaan om daarnaast als onderaannemer diensten te verlenen bij het andere perceel (mits inschrijver middelenverklaring en verklaring onderaanneming heeft ingevuld)?	Zie beantwoording vraag 3 en 4.
128	offerteaanvraag, onderaannemers	Kan de gemeente verduidelijken hoe opdrachtnemers praktisch kunnen voldoen aan de eis om de kwalificaties van alle zzp'ers en onderaannemers te verifiëren zonder disproportionele lasten? Is het mogelijk om deze eis te herzien zodat opdrachtnemers alleen verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit van de geleverde diensten?	Nee, opdrachtgever zal deze eis niet herzien.
129	offerteaanvraag, besluitvorming	Kan de gemeente verduidelijken hoe opdrachtnemers praktisch kunnen voldoen aan de eis om de kwalificaties van alle zzp'ers en onderaannemers te verifiëren zonder disproportionele lasten? Is het mogelijk om deze eis te herzien zodat opdrachtnemers alleen verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit van de geleverde diensten?	Zie antwoord op vraag 128.
130	offerteaanvraag, onderaannemers	Kan de gemeente specificeren welke procedure gevolgd moet worden om toestemming te verkrijgen voor het wijzigen van onderaannemers gedurende de looptijd van de overeenkomst?	Ja, de gemeente heeft in paragraaf 2.7.4 duidelijk omschreven welke procedure gevolgd moet worden bij het wijzigen van onderaannemers tijdens de looptijd van de overeenkomst.
131	offerteaanvraag, risico-analyse winnende inschrijving	"Het beoordelingskader kan binnen de grenzen van wet- en regelgeving een risicoanalyse uitvoeren op de hoogst scorende inschrijving." Kan de gemeente verduidelijken wat die grenzen van wet- en regelgeving zijn? En kan de gemeente verduidelijken om welke risico's het gaat en hoe de weging van risico's plaatsvindt? Is er door de gemeente een concreet beoordelingskader vastgesteld voor deze risicoanalyse?	Zie ook de beantwoording bij vraag 103. De risicoanalyse gebeurt binnen de aanbestedingsregels, zoals gelijke behandeling, transparantie en proportionaliteit. Er is g beoordelingskader, maar de analyse richt zich op onderdelen van de inschrijving die mogelijk risico's opleveren.
132	offerteaanvraag, hulp in het huishouden gestandaardiseerde dienst	De werkzaamheden zijn grotendeels gestandaardiseerd, echter vinden wij het ook van belang dat huishoudelijke hulpen kunnen signaleren, het niet-pluis gevoel afgeven zodat mensen niet tussen wal en schip belanden. Hoe ziet de gemeente dit en op welke wijze is hier aandacht voor?	Oprachtgever onderstreept dit en heeft om deze reden dit ook opgenomen in het pakket van eisen.
133	offerteaanvraag, gunningscriterium prijs	Kan de gemeente verduidelijken of de genoemde tarieven voor 2026 nog geïndexeerd worden met OVA of andere indexeringsmethoden?	Nee, dit is reeds meegenomen in de tariefberekening.
134	offerteaanvraag	Mag de gemeente binnen de Wmo 2025 de prijs als gunningscriterium meenemen? Zo ja, wil de gemeente de juridische onderbouwing daarvoor delen?	Ja, de gemeente mag binnen de Wmo 2015 prijs als gunningscriterium gebruiken, zolang dit gebeurt binnen de regels van de Aanbestedingswet en de Wmo. Juridische basis: - De Aanbestedingswet staat toe dat prijs onderdeel is van de gunning (EMVI-criterium). - De Wmo 2015 vereist dat gemeenten een reële prijs hanteren. De gemeente Heerenveen voldoet hieraan door een kostprijsonderzoek uit te voeren (en deze te vol een onder- en bovengrens vast te stellen.
135	offerteaanvraag	Mag de gemeente aanbieders uitdagen om onder de ondergrens in te schrijven? En zo ja, mag het dan ook dat wij een "relatieve achterstand" hebben tegenover bijvoorbeeld schoonmaakbedrijven gezien wij de CAO VVT hanteren?	Indien een aanbieder onder de ondergrens wordt ingediend zal opdrachtgever deze aanbieder verifiëren. Inschrijver dient daarbij toe te lichten waarom onder de ondergrens wordt ingeschreven. Opdrachtgever zal het extern adviesbureau KWIZ vragen om te beoordelen of deze inschrijving reëel is.
136	offerteaanvraag	Kan de gemeente verduidelijken of het "betreffende CAO" in paragraaf 6.3.1 de CAO van de latende partij of van de gegunde partij wordt bedoeld?	De vertrekkende hulp dient de bestaande CAO-voorwaarden te behouden, de hulp mag er niet op achteruit gaan. De verwachting is dat bijna alle hulpen binnen de C vallen, mocht dit niet het geval zijn, dan is het aan de overnemende partij om hier een passende oplossing voor te vinden, in samenspraak met de hulp.
137	offerteaanvraag, gunningscriterium	Hoe wordt in de beoordeling rekening gehouden met de spanning tussen innovatieve voorstellen en de prijsdruk bij deze aanbesteding?	In de beoordeling houden we hier rekening mee door beide apart te waarderen: prijs weegt 60%, innovatie 20%. Innovatieve voorstellen worden dus beloofd, zolang ze realistisch zijn en binnen de financiële kaders passen.
138	offerteaanvraag, gunningscriteria	Kan de gemeente verduidelijken hoe de aanpassing van de beoordeling na de presentatie toetsbaar is en welke criteria worden gehanteerd om de aanpassing te rechtvaardigen?	Na de presentatie kan de beoordeling worden aangepast, maar alleen op basis van wat tijdens de presentatie is toegelicht over de eerder ingediende plannen. De gemeente geeft aan dat de presentatie geen nieuwe informatie mag bevatten. De toelichting moet volledig overeenkomen met de ingediende stukken (implementeren innovatieplan). De beoordelaars stellen verdiepingvragen en bespreken daarna gezamenlijk of de toelichting aanleiding geeft om de eerdere beoordeling aan te passen. Dit gebeurt van consensus, zoals beschreven in paragraaf 6.3.4 van de offerteaanvraag.
139	bijlage 1, pakket van eisen	In de tweede alinea staat aangegeven dat ook om dagelijkse zorg kan gaan. Checkvraag: dit valt tevens onder Hulp bij het huishouden (Wmo productcode 01A04)?	Ja, opdrachtgever bevestigt dit.
140	bijlage 1, pakket van eisen	Kan de gemeente bevestigen dat personeelstekort ook wordt meegenomen als uitzondering waarop niet volgens de toewijzing hulp (hulp binnen 10 dagen) kan worden gegeven?	Oprachtgever kan dit bevestigen en verwijst ook naar paragraaf 4.4 van het pakket van eisen.
141	pakket van eisen, no show	Als een HbH een afspraak heeft om bij een client ondersteuning te leveren en de client niet open doet, dan is het wenselijk dat we toch kunnen declareren en er direct een melding gedaan wordt bij de Meitinker zodat deze actie kan ondernemen. Graag hierop aanpassen.	Oprachtgever heeft dit heroverwogen, maar blijft bij zijn standpunt.
142	pakket van eisen, algemene inhoudelijke eisen	Kan de gemeente verduidelijken welke CAO wordt bedoeld in paragraaf 9.1 van het Pakket van Eisen, en of dit de CAO van de latende partij of de gegunde partij betreft? Kan dit ook een andere CAO zijn dan de CAO VVT?	Zie antwoord op vraag 136.
143	pakket van eisen, algemene inhoudelijke eisen	Samenwerking binnen de zorgketen is essentieel en we onderschrijven het uitgangspunt van de beweging van geïndiceerd naar preventie en gezondheid. Vraag: kan dit nog worden toegevoegd aan het gunningscriterium kwaliteit?	Nee, opdrachtgever wenst dit niet expliciet te beschrijven in het gunningscriterium kwaliteit. Opdrachtgever wenst vrijheid te geven aan de inschrijvers. Wel zijn deze bepalingen opgenomen in het pakket van eisen (zie paragraaf 9.1, tweede bulit).
144	Bijlage 6, kostprijsanalyse	Kan de gemeente verduidelijken hoe het Budgetmodel, dat een scherpe maar kostendekkende prijs moet hebben, overeind blijft als aanbieders worden uitgedaagd om in te schrijven onder de ondergrens, dus onder de kostprijs? Kan dit worden aangepast (ondergrens is ondergrens).	Zie antwoord op vraag 135.

145	Bijlage 1, dossier inwoner	Gezien het streven naar duurzaamheid gaan we er van uit dat ook hier een duurzame manier van werken wordt nagestreefd. Kunnen wij er van uitgaan, ook gezien de ontwikkelingen en samenwerking in zorg en welzijn waar met digitale dossiers wordt gewerkt, dat er zowel met papieren als ook met digitale clientdossiers gewerkt kan worden. Kunt u dit bevestigen?	Oprachtgever gaat hiermee akkoord.
146	offerteaanvraag, concernverklaring	Wij zijn als zelfstandige BV onderdeel van een Stichting, is een concernverklaring nodig als we inschrijven als zelfstandige BV?	Ja, dit is noodzakelijk. Als jullie al beschikken over een 2:403 BW-verklaring die is gedeponeerd bij de KvK, dan volstaat het om die verklaring mee te sturen in plaats van aparte concernverklaring.
147	concept overeenkomst	In artikel 5.2 staat een fout. Oprachtgever is verantwoordelijk, niet opdrachtnemer. Verzoek om dit te wijzigen.	Zie ook het antwoord op vraag 57.
148	bijlage 1, pakket van eisen, eisen opdrachtnemer	"Ze kunnen zich legitimeren als medewerker van opdrachtnemer". I.h.k.v. AVG en vanuit onze ervaring willen we terughoudend zijn met het delen en laten zien van persoonsgegevens van HBH aan cliënten. Kan de gemeente deze eis aanpassen zodat legitimatie mogelijk is zonder persoonskenmerken te tonen aan cliënten	Oprachtgever gaat hiermee akkoord.
149	inschatting cliëntgroei	Kunt u een raming / inschatting geven van de cliëntgroei de aankomende jaren gedurende het contract (2026 tot en met 2031) per perceel?	Oprachtgever kan hierover geen informatie verschaffen, omdat wij niet over deze informatie beschikken. Oprachtgever wenst hierover geen onjuiste uitspraken te
150	Overname personeel	Kunt u bevestigen dat er sprake moet zijn van een inspanningsverplichting voor wat betreft overname van personeel, en dat een overnameverplichting niet van toepassing is? Er moet tenslotte (zoals gangbaar bij elke sollicitatieprocedure) wel een 'match' zijn tussen werkgever en werknemer. Dat neemt niet weg dat ook bij ons het waarborgen van de continuïteit in zorg aan cliënten en het zoveel mogelijk in stand houden van de koppeltjes cliënt en hulp hoog in het vaandel staan.	Inschrijvers mogen in het implementatieplan hiervoor een voorstel doen.
151	inschrijven	Hoe werkt het inschrijven als zelfstandige binnen een concern. Kunt u daar meer informatie over geven?	Zie beantwoording vraag 146.
152	Hoofd en onderaannemer (offertedocument)	Kan je na de gunning als (niet gegunde) aanbieder ook onderaannemer worden?	Ja, dit is toegestaan. Zie hiervoor de beschreven procedure in paragraaf 2.7.4 van de offerteaanvraag.
153	Offertedocument	U geeft in paragraaf 1.4 een geraamde waarde per perceel. Kunt u hier per perceel een toelichting op geven, hoe komt u op deze waarde en daarbij ook rekening houdend met de leeftijdsopbouw van elk perceel.	De geraamde waarde per perceel is gebaseerd op historische gegevens (denk hierbij aan aantal cliënten, verwachte clientgroei maar ook verwachte indexatie). De we uitdrukkelijk een raming. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.
154	Offertedocument	In 6.3.1. staat overnemen personeel door de gegunde aanbieder. Wat is de bedoeling met overnemen personeel ziek in dienst? Bij wie ligt bij overname personeel het risico? Neemt de gegunde partij al het personeel over, inclusief personeel ziek in dienst (los van de duur en zwaarte verzuim).	We verwijzen hiervoor naar de CAO VVT. Hier dienen de nieuwe en de latende aanbieder onderling samen uit te komen.
155	Offertedocument	Hoe ziet de overgang personeel naar de gegunde partij eruit? Hoeveel tijd wordt hiervoor genomen?	In de offerteaanvraag staat in de planning 1.12: implementatieperiode 19 september t/m 31 december 2025. Deze periode houdt opdrachtgever aan.
156	Offertedocument	Hoe ziet de overgang cliënten naar de gegunde partij eruit? Hoeveel tijd wordt hiervoor genomen?	In de offerteaanvraag staat in de planning 1.12: implementatieperiode 19 september t/m 31 december 2025. Deze periode houdt opdrachtgever aan. Het is aan de ir om hier in het implemantieplan een voorstel voor te doen.
157	Offertedocument	Hoe wordt rekening gehouden met overgang personeel en cliënten die al lange tijd voor de huishoudelijke zorg aan elkaar verbonden zijn naar de gegunde partij eruit? Hoeveel tijd wordt hiervoor genomen?	Zie antwoord op vraag 155 en 156.
158	Offertedocument	U vraagt een innovatie plan voor de contractperiode bij de inschrijving. Welke rol speelt de gemeente / meitinker hierin? Ligt dit geheel op het bordje van de zorgaanbieder (meitinker bepaalt de indicatie en aanbieder innoveert)? Hoe ziet de gemeente dat voor zich?	Het is aan inschrijver om dit te beschrijven in het implementatieplan en hiervoor een voorstel te doen.
159	Offertedocument	Hoe ziet de communicatie naar cliënten eruit? Is daar een plan van in de tijd tot 1-1-2026? Kunt u aangeven wat de gemeente doet en wat u van een gegunde en latende aanbieder verwacht.	De opdrachtgever en opdrachtnemer gaan hierover gezamenlijk in gesprek (o.b.v. het implementatieplan). Dit wordt in gezamenlijkheid opgepakt en afgestemd.
160	Gunningscriterium: prijs, § 6.1 Offerteaanvraag	De gemeente geeft aan dat er op het gunningscriterium prijs wel onder de ondergrens mag worden aangeboden. Wat ons betreft een slecht signaal. Aanbidders zijn de afgelopen jaren gesteld voor een groeiloontwikkeling binnen de cao VVT. Hoe bewaakt de gemeente de kwaliteit van de uitvoering in relatie tot een mogelijk zeer laag aangeboden tarief en welke risico's (bijvoorbeeld zorgcowboys of zorgfraude) ziet de gemeente hierin met bijpassende beheersmaatregelen tijdens de uitvoering?	Zie antwoord op vraag 135.
161	Gunningscriterium: prijs, Bijlage 6; Kostprijsanalyse KWIZ	Ten aanzien van reiskosten stelt KWIZ dat omdat de reiskostenvergoeding beter verankerd is in de cao zij adviseren dat er hoeft te worden gedaan met de gestegen kosten voor reiskosten. Wij snappen deze redenering niet. Kan de gemeente dit toelichten?	Er staat: "Over de reiskosten zijn nieuwe afspraken gemaakt in de nieuwe CAO, maar de impact ervan is nog niet duidelijk. Wel is duidelijk dat de vergoeding minimaal verankerd is in de CAO. Daarom laten we het huidige tarief staan." Zie verder het antwoord op vraag 114.
162	Gunningscriterium: prijs, Bijlage 6; Kostprijsanalyse KWIZ	In het adviesrapport van KWIZ staat dat er wordt geadviseerd om voor gemeentelijke eisen - 0,4% op te nemen in de kostprijs. Als onderbouwing wordt gegeven: "De opslag kosten voor gemeentelijke eisen is een variabele waarmee het effect van de gemeentelijke aanbestedingseisen op de kostprijs kan worden beïnvloed. Ons advies is om hier een percentage van minus 0,4 procent voor op te nemen, gezien de lichtere aanbestedingseisen die per 2026 worden gesteld". In het pakket van eisen staat dat de VOG elke drie jaar moet worden vernieuwd, dit rechtvaardigt sowieso de minus al niet. Het is ons verder niet duidelijk of KWIZ het heeft over de aanbestedingseisen of dat eigenlijk de uitvoeringseisen worden bedoeld. Wanneer de uitvoeringseisen worden bedoeld kan de gemeente dan toelichten wat er zoveel simpeler wordt in de nieuwe overeenkomst dat een minus rechtvaardigt?	Zie het antwoord op vraag 34.
163	Gunningscriterium: prijs, Bijlage 6; Kostprijsanalyse KWIZ	Opleidingsbudget. De cao VVT, die we moeten volgen als aanbieder HH, stelt dat 2% opleidingsbudget moet worden besteed aan de medewerkers. KWIZ adviseert 0,7%. Als onderbouwing geeft KWIZ aan dat er aanzienlijk minder wordt besteed aan scholing. Dit geldt overigens niet voor ons. Dit is wat ons betreft de omgekeerde wereld door voorbij te gaan aan de verplichting vanuit de cao VVT. De gemeente zou juist het gesprek moeten hebben met partijen die aantoonbaar onvoldoende aandacht besteden aan het scholen van het personeel. Is de gemeente voornemens de 0,7% scholing in het tarief aan te passen naar 2%?	Oprachtgever volgt hierin het advies van KWIZ. Dit advies is gebaseerd op de interviews en de ingevulde kostprijsmodellen van de huidige gecontracteerde zorgaan
164	Gunningscriterium: prijs, Bijlage 6; Kostprijsanalyse KWIZ	De gemeente heeft een kostprijsonderzoek laten uitvoeren door KWIZ. In het rapport staat regelmatig beschreven dat bepaalde keuzes worden gemaakt of geadviseerd om de kostprijs niet te hoog te laten uitvallen (bijvoorbeeld bij ziekteverzuim). Wij snappen dat er een financiële uitdaging ligt bij gemeenten maar die kennen aanbieders ook. Wanneer de Branchemonitor van Vernet in Q3 2024 een verzuim voor HH 9,2% aangeeft snappen wij het advies voor 8,5% niet. Heeft de gemeente zicht op de impact die 0,7% verzuimkosten voor een organisatie heeft?	Uit gesprekken met verschillende zorgaanbidders is naar voren gekomen dat het gemiddelde verzuimpercentage aan de hoge kant ligt. Dat is een reden geweest om verzuimpercentage naar beneden bij te stellen.
165	In te dienen stukken bij inschrijving of op verzoek. § 2.3 Offerteaanvraag	Vanaf welk moment rekent de gemeente de drie dagen? Is dit vanaf opening van de kluis of na (voorlopige) gunning?	Dit betreft drie dagen na de voorlopige gunning.
166	In te dienen stukken bij inschrijving of op verzoek. § 2.3 Offerteaanvraag	Er zijn stukken die op verzoek van de gemeente binnen drie dagen moeten worden opgeleverd. Bedoelt de gemeente hier werkdagen?	Ja, dit zijn werkdagen.
167	Inschrijving §2.7; Offerteaanvraag	Aanbidders kunnen slechts op 1 perceel inschrijven en niet als onderaannemer aansluiten bij een andere inschrijvende partij. Kan de gemeente motiveren zij denkt dat dit mogelijk leidt tot ongewenste concurrentie of invloeden tussen inschrijvende partijen?	Zie ook vraag 3 en 4. De opdrachtgever herkent niet dat dit zou leiden tot ongewenste concurrentie. Kunt u toelichten op welke wijze u dit wel zo ziet?
168	In te dienen stukken bij inschrijving of op verzoek. § 2.3 Offerteaanvraag	Tijdens de informatiebijeenkomst werd door een collega aanbieder aangegeven dat in Tendernd bij inschrijving al om een Gedragsverklaring Aanbesteden wordt gevraagd. Wanneer je dit niet mee instuurt schijnt je niet verder te kunnen met de inschrijving. Wanneer een geldige rekening houdend met de maximaal twee jaar bij indienen) dit nog niet beschikbaar dient de aanbieder een niet geldige GVA in. Dit zou kunnen leiden tot uitstulping. Echter in § 2.3 staat in het overzicht dat dit pas op verzoek van de gemeente hoeft. Kan de gemeente bevestigen dat het eventueel indienen van een GVA die niet aan de maximale twee jaar voldoet, niet leidt tot uitstulping danwel dat dit in Tendernd is opgelost?	Zie de beantwoording bij vraag 22.
169	Gunningscriterium: prijs, § 6.1 Offerteaanvraag	We snappen voor welke uitdagingen ook de gemeente Heerenveen staat. Toch verbaast het ons dat de factor prijs als gunningscriterium voor 60% meeweegt in de beoordeling van de inschrijving. Dit zien we eigenlijk niet vaak/ nooit bij aanbestedingen in het sociaal domein. Kan de gemeente nog eens toelichten waarom hiervoor werd gekozen? Wij zien de kansen in doelmatige besteding meer in verantwoording gedeclareerde uren en rechtmatigheid bij toekenning indicaties en omvang ervan.	De motivatie voor de prijs- kwaliteitsverhouding staat uitgelegd in paragraaf 6.1.1.

170	Inschrijvende entiteit § 2.7.1 Offerteaanvraag	Onze organisatie maakt als BV onderdeel uit van een Holding. Wij schrijven echter zelfstandig in zonder een beroep te doen op enige draagkracht van de holding. Dienen we toch de holdingverklaring in te dienen?	Ja, deze dient u ook dan in te vullen. Als jullie beschikken over een geldige en bij de KvK gedeponeerde 2:403 BW-verklaring, dan volstaat het om die verklaring mee te plaatsen in plaats van een aparte concernverklaring
171	Gunningscriterium: prijs, Bijlage 6; Kostprijsanalyse KWIZ	KWIZ adviseert om voor sociale lasten uit te gaan van het branchegemiddelde. Dit wordt echter niet gespecificeerd onderbouwd. De hoogte van bepaalde percentages worden bepaald door de omvang van de onderneming of het percentage medewerkers dat vast in dienst is. Kan de gemeente deze specificatie met ons allen delen?	De specificatie is als volgt: WAO / WIA (IVA en WGA): 7,58% WW 3,24% (90% vast, 10% flexibel) ZWW 6,51% WHK 0,5 % WGA eigen risico herverzekerd: 1,33% Bijdrage A&O fonds: 0,04%
172	Offertedocument en criterium referent	U stelt: Inschrijver dient daarvoor bij inschrijving een referentie te overleggen waaruit blijkt dat inschrijver in de afgelopen drie jaar3 succesvol een opdracht hulp bij het huishouden heeft uitgevoerd met een minimale omvang van 500 inwoners. De vraag is: moet er bij 1 referent minimaal 500 cliënten (inwoners) de opdracht huishouden zijn uitgevoerd over 3 jaren? Of mag het aantal 500 ook bij meerdere contractpartners uitgevoerd zijn?	Zie het antwoord op vraag 7.
173	Offertedocument en criterium referent	Formulier referent: opgave omvang contract in euro's (blokje in te vullen); u vraagt een omvang in euro's en stelt het criterium 500 inwoners (cliënten). Kunt u een toelichting hierop geven hoe dit geduid wordt?	De gemeente vraagt zowel het aantal cliënten (minimaal 500) als het bedrag in euro's om een compleet beeld te krijgen van de ervaring. Het aantal cliënten toont de schaal van de opdracht, het bedrag geeft inzicht in de omvang en duur. Beide samen laten zien of je voldoende ervaring hebt.
174		Welke zorgaanbieders zijn op dit moment gecontracteerd?	Op dit moment zijn er 12 zorgaanbieders gecontracteerd (dit waren er 13, maar één zorgaanbieder - zonder cliënten - heeft de overeenkomst eenzijdig ontbonden): 1. Asidema Thuiszorg 2. Alphatrots BV 3. Arckin BV 4. Buurtdiensten Nederland BV 5. De Nieuwe Zorg Thuis BV 6. De Schakel 7. IederZijnWerk Ambulant b.v. 8. KwadrantGroep 9. Miep BV 10. Suver Thuis BV 11. Thuiszorg Het Friese Land 12. Tzorg BV
NIEUW		Pagina 20 corrigeren voetnoot 3 jaar in plaats van 5 jaar.	Opdrachtgever wenst de voetnoot op pagina 20 van de Offerteaanvraag graag als volgt aan te passen: "De referentie dient binnen de afgelopen 3 jaar voorafgaand a datum van eerste publicatie op TenderNed van deze aanbesteding te zijn verricht".