



Nota van inlichtingen bij: GEZ BLD BW HK HMS VLS 202403 PRJ-2400081 Huishoudelijke Ondersteuning
Gepubliceerd onder nummer: 530092
Datum: 10 juli 2025

Nr	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Bijlage K - Contractstandaard - Deel 2	U geeft aan dat Deel 2 op pagina 14 komt te vervallen, omdat er alleen gelijke afspraken met alle aanbieders gemaakt worden. Waar worden deze afspraken in vastgelegd? Hebben aanbieders ook inspraak bij het maken van afspraken? Kunt u voorbeelden geven, van wat voor soort afspraken er nog gemaakt moeten worden?	Het laten vervallen van deel 2 houdt in dat er geen individuele afspraken worden gemaakt met een opdrachtnemer. Deze staan opgenomen in deel 1 en deel 3 van de contractstandaard. Vanuit de nota van inlichtingen kunnen vragen worden gesteld en suggesties doen met betrekking tot de contractstandaarden. Voorbeelden kunnen niet worden gegeven aangezien dit afhankelijk is van de vragen die worden gesteld of de suggesties die worden gedaan.
2	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Bijlage K - Contractstandaard - Artikel 1.3.4	In de Wmo contractstandaarden zijn er drie opties voor de opzegmogelijkheid; 1) Geen van de partijen kan opzeggen 2) Elke gemeente kan opzeggen en aanbieder niet 3) Zowel gemeente als aanbieder kan opzeggen, mits voldaan wordt aan nader te bepalen voorwaarden. U heeft gekozen voor optie 2, hetgeen betekent dat de zorgaanbieder gedurende de looptijd van de overeenkomst deze overeenkomst niet kan opzeggen. Kunt u toelichten waarom u deze keuze heeft gemaakt? De opties waarbij de zorgaanbieder de overeenkomst niet kan opzeggen zijn voornamelijk in de contractstandaarden opgenomen voor producten binnen de Wmo waarvoor of specifieke specialisme van zorgaanbieders wordt vereist of waarbij een zeer beperkt aantal zorgaanbieders wordt gegund zodat de continuïteit van de dienstverlening beter kan worden gewaarborgd. Voor deze aanbesteding Huishoudelijke Ondersteuning is dit enkelvoudige specialisme niet aan de orde. Daarbij is met het gunnen van meerdere zorgaanbieders de continuïteit van de dienstverlening sneller geborgd indien een aanbieder de overeenkomst wenst op te zeggen. De overeenkomst die we aangaan geldt namelijk voor meerdere jaren, waarbij altijd ontwikkelingen kunnen plaatsvinden waardoor een verschil van inzicht ontstaat. Daarom doen wij een dringend verzoek om optie 3 van de contractstandaarden toe te passen bij de opzegmethodiek, namelijk dat zowel gemeente als zorgaanbieder de overeenkomst kunnen opzeggen. Hier kunnen vervolgens wel voorwaarden aan worden gesteld zoals de borging van continuïteit van de dienstverlening en een opzegging van de overeenkomst met schriftelijke onderbouwing. We gaan er vanuit dat er geen gebruik wordt gemaakt van dit artikel gezien we met vertrouwen en vanuit partnerschap het contract willen benaderen. Echter is niemand gebaat bij een samenwerking waarbij er fundamentele verschillen van zienswijzen aan de orde zijn.	Optie 2 blijft gehandhaafd. Hiermee willen opdrachtgevers een zorgdekkend landschap en zorgcontinuïteit voor de inwoners borgen. In de contractstandaarden is wel opgenomen: "3.19.4 Partijen kunnen deze overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder gerechtelijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk ontbinden als de wederpartij in een situatie van overmacht verkeert en indien is aan te nemen dat deze langer duurt dan 30 (dertig) kalenderdagen." Zie tevens bijlage M VNG model algemene inkoopvoorwaarden.

Nr	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
3	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Bijlage I - Protocol SROI - Artikel 3	Er wordt in het document geschreven over BOL en BBL studenten. Is het ook mogelijk op HBO studenten op te voeren voor SROI en mogen alle niveaus op MBO niveau worden meegenomen?	HBO-studenten mogen niet standaard worden opgevoerd voor SROI; dit is alleen mogelijk in overleg en met toestemming van de opdrachtgever (Zie bijlage I SROI zie art. 7.4 over maatwerk). Alle niveaus binnen BOL en BBL (MBO niveau 1 t/m 4) mogen worden meegenomen voor SROI, mits: • Het om een erkende BOL- of BBL-opleiding gaat, en • Het betreft een stage of leerwerkplek zoals bedoeld in het protocol (zie artikel 3.3 en artikel 9 van het SROI-protocol).
4	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Bijlage F - Programma van Eisen - Algemeen	In het programma van eisen stond niets vermeld over een regeling voor doorleveren na overlijden. Mag er doorgeleverd worden bij een achterblijvende partner op moment van overlijden van client? Zo ja, hoe lang mag er doorgeleverd worden?	Alleen indien er sprake is van een gezamenlijk gevoerd huishouden kan voor een periode van maximaal 6 weken doorgeleverd worden op de bestaande indicatie. Aan opdrachtnemers wordt gevraagd hierover in overleg te treden met de desbetreffende gemeente.
5	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Bijlage F - Programma van Eisen - 10	Bij eis 10 lezen wij 'Opdrachtnemer dient toezicht te houden op het telefoongebruik van het personeel tijdens het uitvoeren van huishoudelijke ondersteuning bij cliënten thuis.' Het gebruik van een telefoon kan nog van alles inhouden en kan om meerdere redenen zijn. Dit kan ook te maken hebben met de ondersteuning/signalering. Bovendien hebben wij geen inzicht in het gebruik van een privé telefoon van de medewerkers. Opdrachtgever gaat wel ver met deze eis. Wij kijken niet mee tijdens het leveren van de ondersteuning. Als werkgever geven we tijdens meerdere momenten aan dat privé bellen tijdens werk alleen in bepaalde situaties geoorloofd is. Ook in bijvoorbeeld instructiefilmpjes. Als er een geval is waarbij de inwoner dit signaleert en als storend ervaart mogen wij verwachten dat zij hierover in gesprek gaan én (of) hier melding van maken. Wij verzoeken u deze eis te schrappen en ontvangen graag uw gemotiveerde reactie.	De eis blijft gehandhaafd. Opdrachtgever onderkent dat het gebruik van telefoons diverse functies kan hebben, waaronder communicatie ten behoeve van de ondersteuning. De eis beoogt echter geen permanente monitoring of controle op privételefoongebruik, maar is bedoeld om professioneel gedrag tijdens het uitvoeren van werkzaamheden te waarborgen. Opdrachtnemer wordt geacht beleid te voeren en duidelijke instructies te geven aan medewerkers over gepast telefoongebruik tijdens werktijd, zodanig dat dit niet als storend wordt ervaren door cliënten. Dit past binnen de bredere verantwoordelijkheid voor kwalitatieve en respectvolle ondersteuning in de thuissituatie. De praktijk dat hierover intern wordt gecommuniceerd en in instructies wordt meegenomen, sluit aan bij de strekking van de eis. Opdrachtgever verwacht dat deze norm ook aantoonbaar onderdeel uitmaakt van de werkinstructies en het toezicht binnen de organisatie van Opdrachtnemer.
6	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Bijlage F - Programma van Eisen - 64	Welke materiële controles worden bij eis 64 bedoeld? Kunt u voorbeelden geven?	Deze zijn gericht op het verifiëren van de daadwerkelijke levering van zorg en de rechtmatigheid en doelmatigheid daarvan, in relatie tot de declaraties die zijn ingediend. Dit houdt in dat de accountant of opdrachtgever kan nagaan of de geleverde zorg daadwerkelijk is verleend en of deze in overeenstemming is met de indicatie en de geldende regelgeving.
7	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Bijlage F - Programma van Eisen - 61	In eis 61 wordt aangegeven dat alleen de daadwerkelijke geleverde zorg gedeclareerd kan worden. Bij pakket A mag er alleen om de week gedeclareerd worden, wat als er op verzoek van client een keer 3 weken tussen de zorgmomenten zit. Dan heb je dus geleverd in week 5, week 8 en vervolgens weer in week 9. Wij doen de aanname dat alle zorgmomenten gedeclareerd kunnen worden. Kunt u dit bevestigen?	Bij pakket A dienen er twee weken tussen de ondersteuningsmomenten te zitten. Indien een ondersteuningsmoment een week opschuift, schuift het volgende ondersteuningsmoment ook op. In het voorbeeld betekent dit week 5, week 8 en vervolgens week 10.

Nr	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
8	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Bijlage F - Programma van Eisen - 52	Eis 52: Waarom wordt er geen gebruik gemaakt van 317-berichten? Graag ontvangen we een gemotiveerd antwoord.	Met het Verzoek om Wijziging (317-bericht) wordt een wijziging van de te leveren zorg aangevraagd terwijl er al een lopende toewijzing is. Opdrachtgevers wensen dit niet via het berichtenverkeer te laten lopen, maar in overleg met betreffende uitvoeringsloketten.
9	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Bijlage F - Programma van Eisen - 33	Bij eis 33 wordt aangegeven dat opdrachtnemer aan gemeente signaleert dat client over is naar WLZ. Echter zijn wij als WMO aanbieder bijna nooit als eerste op de hoogte van de overgang naar WLZ. Wordt de WMO indicatie afgesloten door gemeente met terugwerkende kracht per ingangsdatum WLZ of afgesloten op de datum van doorgeven van de WMO aanbieder?	Opdrachtgevers beëindigen de Wmo-indicatie met terugwerkende kracht per ingangsdatum van de Wlz-indicatie. Dit gebeurt op basis van een signaal vanuit de inwoner, de opdrachtnemer of een melding via het gegevensknooppunt.
10	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Bijlage F - Programma van Eisen - 19	Bij eis 19 verzoeken wij opdrachtgever "Engelstalig" en "Engelse taal" te wijzigen in "anderstalig" en "andere taal". Door enkel de Engelse taal te benoemen sluit u alle andere talen en groepen van uw inwoners uit. Wij ontvangen graag uw gemotiveerde reactie.	De basis voor de inzet is Nederlands op A2 niveau. Indien er sprake is van een uitzondering, geeft de cliënt hier altijd uitdrukkelijk toestemming voor. In die zin kunt u Engelstalig ook lezen als anderstalig. De cliënt en huishoudelijke hulp zijn voldoende vaardig in de andere taal om korte, duidelijke instructies kunnen krijgen, geven en begrijpen.
11	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Bijlage F- Programma van Eisen - 2.2	U geeft hier de normtijden voor de pakketten. Hoe wordt er omgegaan met de huidige cliëntpopulatie en de pakketten? Gaan de huidige pakketten uitgefaseerd worden? De huidige pakketten kennen andere normtijden waar bijvoorbeeld ook de tarieven op zijn gebaseerd. Hoe gaat dit proces lopen? Worden alle inwoners bezocht en omgezet naar een nieuw pakket? Hoe, wanneer en door wie wordt dit uitgevoerd? Bent u zich ervan bewust dat dit een grote impact gaat hebben op uw inwoners? Zowel de cliënten als de medewerkers? Wij ontvangen graag uw gemotiveerde reactie.	Ja, alle cliënten worden overgezet naar de nieuwe pakketten zoals opgenomen in deze inkoop. Deze omzetting wordt per gemeente uitgevoerd, dit kan een administratieve omzetting zijn of een inhoudelijke herbeoordeling. Dit verschilt per gemeente.
12	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Bijlage D - Risicoanalyse	U vraagt hier : Wanneer hoofdvestiging buiten de regio: er is geen nevenvestiging binnen de regio i.h.k.v. zorg nabij? Wij hebben geen fysieke vestiging maar alle medewerkers wonen in de wijken waar zij werken. De zorg is dus letterlijk dichtbij. Wat is het doel van deze vraag? Wij ontvangen graag uw gemotiveerde reactie.	Bij de door de gemeenten gestelde vraag gaat erom te kunnen beoordelen of de organisatie een aantoonbare binding heeft met de gemeente en of de geleverde zorg naar verwachting geleverd kan worden. Dit kan aanleiding zijn om aanvullende vragen te stellen over de inzet van personeel, de wijze van aansturing en de bereikbaarheid van de organisatie.
13	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Bijlage A & C	Waarom kiest aanbestedende dienst voor deze verklaringen in plaats van een UEA? Wij ontvangen graag uw gemotiveerde reactie.	Dit betreft een toelatingsprocedure welke niet onder de Aanbestedingswet valt. Derhalve is de UEA niet van toepassing.
14	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Inkoopdocument - Artikel 1.4.3	We zien dat er in het nieuwe contract ook nieuwe productcodes worden gebruikt. Worden alle toewijzingen per 1-1-2026 omgezet naar de nieuwe productcodes? Of wordt er een overgangstermijn gehanteerd?	Alle lopende toewijzingen worden per 1-1-2026 omgezet naar de nieuwe productcodes. Het kan zijn dat dit eerst een administratieve omzetting is, waarbij later nog een wijziging volgt wanneer een situatie is herbeoordeeld (dit is voor sommige gemeenten van toepassing).

Nr	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
15	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Inkoopdocument - Artikel 1.4.2	U geeft aan uurtarieven om te rekenen naar een tarief per minuut. Sinds iWMO 3.0 (live gegaan op 01-01-2021) is het mogelijk om het gecontracteerde uurtarief in het systeem te zetten en in minuten te declareren en hoeft het tarief dus niet meer deelbaar te zijn door 60. Bij de declaratie rekent onze software het uurtarief om naar het niet-afgeronde minutentariaf. Aan het eind van de berekening van het niet-afgeronde minutentariaf X aantal minuten wordt het te declareren bedrag pas afgerond en dat dienen we in. Het grote voordeel hiervan is dat we werken met contracttarieven in plaats van afgeronde tarieven. Dit levert voor geen enkele partij nadelige verschillen op tussen het systeem- en het contracttarief. Wij verzoeken u te gaan werken volgens de i-standaard en te communiceren met een uurtarief. Wij ontvangen graag uw gemotiveerde reactie.	Wij onderschrijven het uitgangspunt dat het werken met het gecontracteerde uurtarief, waarbij het minutentariaf pas op declaratiemoment wordt berekend, bijdraagt aan transparantie en voorkomt dat er afrondingsverschillen ontstaan tussen systeem- en contracttarief. Dit sluit aan bij de i-standaard en biedt voordelen voor alle partijen. Wel willen wij opmerken dat niet iedere zorgaanbieder momenteel beschikt over een softwarepakket dat automatisch het uurtarief naar een minutentariaf kan omrekenen op de wijze zoals u beschrijft. Voor die aanbieders kan het noodzakelijk zijn om met afgeronde minutentarieven te werken. Indien een aanbieder wél beschikt over software die het uurtarief correct en volgens de i-standaard in minuten kan omrekenen en verwerken, kan uiteraard deze werkwijze worden gevolgd. Wij ondersteunen het uitgangspunt dat in de communicatie zoveel mogelijk met uurtarieven wordt gewerkt en zullen dit in de verdere uitvoering ook hanteren. Wij houden daarbij rekening met de technische mogelijkheden van individuele aanbieders.
16	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Inkoopdocument - Artikel 1.4.2	U geeft aan dat de declaratiefrequentie per week is. Dit is een afwijking op de iStandaarden waarin is opgenomen dat declaraties geschieden achteraf per maand. We zien graag dat de declaratiefrequentie wordt gewijzigd naar per maand. Bedoelt u hier de declaratie-eenheid? We zien graag dat dit verduidelijkt wordt in het document.	Ook bij deze inkoop wordt gewerkt met een declaratieperiode van een maand, conform iStandaarden. De frequentie van de gekozen eenheid is per week. Het gaat daarmee om stuks (inspanningsgericht) per week, waarvan u er een aantal per maand kunt declareren (afhankelijk van pakket en geleverde zorg).
17	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Inkoopdocument - Artikel 1.4.1	In welke frequentie gaat u de toewijzing afgeven?	Zie het antwoord op vraag 16.
18	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Inkoopdocument - Artikel 1.4.1	U stelt dat declaratie van 2 opvolgende weken niet is toegestaan. Het is überhaupt niet mogelijk om per week te declareren. Wij declareren per maand waarbij de declaratieperiode wordt weergegeven met een begin- en einddatum. Hoe gaat u hier op controleren?	Zie het antwoord op vraag 16.
19	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Inkoopdocument - Artikel 1.4	Hier geeft u aan te kiezen voor een outputgerichte uitvoeringsvariant waarbij het afgesproken resultaat leidend is. De bekostigingsystematiek die u hier tegenover zet is inspanningsgericht. Wij verzoeken u hierbij ook te kiezen voor een resultaatfinanciering waarbij er een mandatarief tegenover het resultaat staat. Op die manier kunnen aanbieders veel meer 'doen wat nodig is' voor de inwoners met ondersteuning. Dan is het resultaat écht leidend. Een wekelijks 'budget' zegt immers alleen iets over de daadwerkelijke inzet in plaats van over het resultaat en de kwaliteit. Hierin hebben aanbieders minder flexibiliteit. Bent u zich er ook van bewust dat er 2 toewijzingen moeten komen als pakket A om de week wordt geleverd en dat dit een extra handmatige en administratieve handeling is voor de planning? Dit is administratief zeer onwenselijk. Bovendien wijst u een pakket toe en is daarmee onvoldoende te controleren wanneer de inzet is gedaan. Wij verzoeken u dit te wijzigen en ontvangen graag uw gemotiveerde reactie.	Zie het antwoord op vraag 25.

Nr	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
20	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Wacht en Responstijden	Bijlage F – Programma van Eisen Hoofdstuk 4 4.1 Artikel 35 en 36 In de artikelen 35 en 36 wordt gesteld dat de opdrachtnemer binnen twee werkdagen na ontvangst van de toewijzing contact opneemt met de cliënt en dat de ondersteuning binnen tien werkdagen van start gaat. Gezien de huidige krapte op de arbeidsmarkt achten wij deze termijnen niet realistisch. Zou u kunnen overwegen om deze termijnen te verruimen, zodat ze beter aansluiten bij de uitvoeringspraktijk?	We verruimen de termijnen niet. We hebben uiteraard begrip voor de huidige omstandigheden. We verwachten van opdrachtnemers dat zij actief werven, dus maximaal inspannen, om aan de gestelde termijnen te voldoen. Als de aanbieder consequent niet kan voldoen aan de eis, bespreken we dat in de voortgangsgesprekken.
21	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	WLZ indicatie en overgang van Wmo naar de Wlz	Bijlage F – Programma van Eisen Hoofdstuk 4.4 Artikel 33 Als niet Wlz aanbieder hebben wij geen inzage in Wlz registers. Wanneer noch cliënt noch overnemende Wlz aanbieder noch gemeente ons informeert over een afgegeven Wlz indicatie, zijn wij hier niet van op de hoogte en leveren wij door op basis van de afgegeven Wmo indicatie. Gemeenten hebben gratis toegang tot het gemeentelijke gegevensknooppunt en daarmee wel inzage. Uiteraard melden wij het direct bij de gemeenten als wij wel geïnformeerd worden en stoppen onze Wmo ondersteuning, maar kunnen dit dus niet in alle gevallen garanderen. Is gemeente bereid deze eis hierop aan te passen?	Zie het antwoord op vraag 9. Wij zien op dit moment geen aanleiding om de betreffende eis aan te passen.
22	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Legitimatieplicht	Bijlage F – Programma van Eisen Hoofdstuk 4 4.1 Artikel 20 In artikel 20 wordt gesproken over bedrijfslegitimatie. Omdat er in verschillende gemeenten door criminelen misbruik is gemaakt van bedrijfsaspjes om zich ongewenst toegang te verlenen tot de woning van cliënten, hebben wij deze bedrijfslegitimatie geheel afgeschaft. Binnen onze organisatie wordt iedere nieuwe (inval)kracht altijd vooraf bij cliënt aangemeld door onze afdeling planning. Wij vermelden daarbij de naam van de hulp en het tijdstip waarop cliënt onze hulp kan verwachten. Ook wordt bij de intake altijd besproken dat cliënt bij twijfel alsnog altijd direct navraag mag doen bij de planning. Zolang wij bestaan is er hierdoor nog nooit een ongewenste indringer achter de voordeur van onze cliënten geweest. Kunt u aangeven of onze werkwijze als passend en toereikend wordt beschouwd binnen de kaders van deze aanbesteding?	De door u beschreven werkwijze – waarbij cliënten vooraf worden geïnformeerd over de naam en het tijdstip van komst van een medewerker, en nadrukkelijk de mogelijkheid krijgen om navraag te doen – wordt in de basis als zorgvuldig beoordeeld. Opdrachtgever staat open voor alternatieve invullingen van de legitimatieplicht, mits deze aantoonbaar bijdragen aan het waarborgen van veiligheid, betrouwbaarheid en herkenbaarheid voor cliënten. Het is daarbij belangrijk dat deze werkwijze structureel en organisatiebreed is geborgd. Op basis van uw toelichting lijkt uw werkwijze in lijn met de achterliggende bedoeling van de eis. Wij verzoeken u bij gunning deze werkwijze formeel op te nemen in het kwaliteitshandboek of protocol, zodat toezicht en toetsbaarheid mogelijk blijven.
23	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Vraag over continuïteit van ondersteuning bij ziekte en vakantie	Bijlage F – Programma van Eisen Hoofdstuk 4 4.1 Artikel 14 Gezien de huidige arbeidsmarktkrapte achten wij de eis rondom volledige continuïteit van ondersteuning tijdens ziekte en vakantie niet realistisch en in de huidige praktijk niet uitvoerbaar. Is het mogelijk om deze eis aan te passen of te nuanceren, bijvoorbeeld door te spreken van een inspanningsverplichting met ruimte voor maatwerkoplossingen?	We hebben uiteraard begrip voor de huidige omstandigheden. We verwachten van opdrachtnemers dat zij actief vooruit plannen, dus maximaal inspannen, om continuïteit te waarborgen. Als opdrachtnemer consequent niet kan voldoen aan de eis, bespreken we dat in de voortgangsgesprekken.

Nr	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
24	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Inkoopdocument Toelatingsprocedure, paragraaf 1.3.3 en 1.4.2	Hoe zien de gemeenten een combinatie van Pakket A (met inzet om de week) in combinatie met een van de wasproducten met een wekelijkse frequentie? Hoe gaan we dit administratief, conform berichtenverkeer, inrichten?	De opdrachtgever verwacht dat de combinatie van pakket A met wasverzorging in de praktijk zelden zal voorkomen. In uitzonderlijke situaties waarin deze combinatie toch aan de orde is, blijft de mogelijkheid bestaan om dit in te zetten. In dergelijke gevallen zullen nadere afspraken worden gemaakt met betrekking tot de frequentie van de inzet en de wijze van declaratie van de wasverzorging.
25		Inkoopdocument Toelatingsprocedure, paragraaf 1.4.2	De voorgestelde wijze van declaratie van Pakket A met om de week levering is softwarematig niet uitvoerbaar en resulteerde daardoor nu al in allerlei handmatige 'kunstgrepen' om correct te kunnen declareren. De toevoeging dat er nu 2 stuks per inzet gedeclareerd dienen te worden is in een outputgerichte variant niet uitvoerbaar. Ook wordt er nu gesteld dat wekelijkse declaratie of declaratie van 2 opvolgende weken weken bij Pakket A niet zijn toegestaan. Op basis van het huidige contract is het voor cliënten niet verplicht om om de week zorg te accepteren. Wij hebben dus bestaande cliënten waar Pakket A wekelijks geleverd wordt. Ook bij om de week levering kunnen er - vanwege het verschuiven van een dienst of vervanging vervallen dienst - in uitzonderingsgevallen diensten alsnog in opeenvolgende weken gepland worden. Om uitval in het berichtenverkeer te voorkomen worden in het huidige contract al alle factuurregels van Pakket A handmatig gecheckt. Nu worden hier nog extra eisen aan gesteld die niet aansluiten bij de uitvoeringspraktijk zoals hierboven gesteld. Een maandbudget voor Pakket A voorkomt al deze problemen. Zijn gemeenten bereid om in ieder geval voor Pakket A een maandbudget in te voeren? En zo niet, kan de gemeente dan de declaratievereisten zodanig aanpassen dat het aansluit bij het berichtenverkeer en de daadwerkelijke leveringen?	Opdrachtgever heeft zich door ketenbureau I-sociaal domein laten adviseren hoe om te gaan met pakket A met tweewekelijkse levering. Dit resulteert in stuks (inspanningsgericht) waarbij het mogelijk is om 2 stuks per week te declareren, omdat u binnen een toewijzing gedurende de declaratieperiode van een maand maximaal 6 stuks kunt declareren (zie ook het standaard administratieprotocol, aanpassing voor HO). Volgens het ketenbureau is dit een werkwijze die voor nagenoeg alle software werkbaar is. Vanaf het nieuwe contract krijgen alle cliënten met pakket A om de week ondersteuning, waarmee de werkwijze voor alle cliënten pakket A hetzelfde is. Opdrachtgever wenst geen maandbudget in te voeren, omdat er te grote verschillen kunnen ontstaan met daadwerkelijk geleverde ondersteuning en betaalde ondersteuning.
26	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Clientvertrouwenspersoon	Bijlage F – Programma van Eisen Hoofdstuk 4 4.1 In artikel 27 wordt gevraagd naar de beschikbaarheid van een cliëntenvertrouwenspersoon. Kunt u toelichten wat hiermee precies wordt bedoeld en wat er van de inschrijver op dit punt wordt verwacht? Voor zover bij ons bekend, is het aanstellen van een cliëntenvertrouwenspersoon geen wettelijke eis binnen de Wmo en past dit ook niet binnen de gebruikelijke kaders van de Wmo-uitvoering. Kunt u aangeven waarom dit in deze aanbesteding wel als vereiste wordt opgenomen?	Eis 27 komt te vervallen. Een nieuw PvE wordt met deze nota van inlichtingen gepubliceerd.

Nr	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
27	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Herzieningsclausule	Bijlage K – Contractstandaard Wmo versie 1.1 met aanpassingen RIJK 202502 HO v2.0.pdf 1.4 artikel 1.4.1 Artikel 1.4.1 geeft de Gemeente de bevoegdheid om de overeenkomst met de Aanbieder eenzijdig en zonder voorafgaand overleg tussentijds te wijzigen, mits bekrachtigd per collegebesluit. Een voorbeeld hiervan is het geheel schrappen van wasverzorging (HO1, pakketten D t/m G). Deze eenzijdige wijzigingsbevoegdheid achten wij onwerkbaar en zeer risicovol in de praktijk. Dergelijke ingrijpende wijzigingen hebben directe en substantiële gevolgen voor: de continuïteit van ondersteuning aan cliënten; de inzet en planning van medewerkers; de inrichting van onze organisatie en bedrijfsvoering. Wij verzoeken daarom dringend om artikel 1.4.1 aan te passen. Concreet stellen wij voor dat: Tussentijdse wijzigingen alleen kunnen plaatsvinden na voorafgaand overleg én schriftelijke instemming van beide partijen, en in alle gevallen verplicht voorafgaand operationeel overleg plaatsvindt, waarin aanbieders voldoende tijd en ruimte krijgen om de uitvoeringsconsequenties inzichtelijk te maken en te bespreken. Zonder deze aanpassingen dreigt een situatie waarin wijzigingen worden doorgevoerd zonder draagvlak of uitvoeringsafstemming, met mogelijk grote negatieve gevolgen voor cliënten en personeel. Wij verzoeken u dan ook met klem deze bepalingen te heroverwegen in het belang van zorgvuldige uitvoering en duurzame samenwerking.	Opdrachtgever is niet voornemens de herzieningsclausule aan te passen. Uiteraard wordt u tijdig geïnformeerd als opdrachtgever hier een beroep op doet.
28	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Inkoopdocument Toelatingsprocedure, paragraaf 1.4.2	Het werken met weekbudgetten i.p.v. maandbudgetten in de outputgerichte uitvoeringsvarianten brengt voor aanbieders in het huidige contract al veel extra administratieve lasten met zich mee. Nu worden daar ook nog extra wasproducten aan toegevoegd. Bij de vaststelling van de tariefstelling is hiermee geen rekening gehouden. Hoe gaan gemeenten aanbieders hierin tegemoet komen?	Opdrachtgever is van mening dat de voorgestelde tarieven passend zijn.
29	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Pakket producten	Inkoopdocument Toelatingsprocedure, paragraaf 1.3.3.1 Als zittende aanbieder zien we dat de productindeling afwijkt van de huidige productindeling en dat ook de gemiddelde inzet voor pakket A, B en C beduidend lager is dan de overeengekomen gemiddelde inzet voor die producten in het huidige contract. Hoe gaan gemeenten dit aan bestaande cliënten verhelderen? Komt er een volledig herindicatietraject voor de bestaande cliënten en kunt u de gemiddeld lagere inzet op basis van de HHM norm nader onderbouwen?	Zie antwoord vraag 11.

Nr	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
30	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	PvE - 4.7 klachten - eis 46	Uiteraard hebben wij als landelijk opererende organisatie een klachtenprotocol. Deze is ingericht conform Wkkgz en onderdeel van onze HKZ-certificering. Een formele klacht conform Wkkgz wordt echter anders omschreven als wat de gemeenten in dit artikel beschrijven. Een uiting van ongenoegen is conform Wkkgz niet per definitie een formele klacht. In het kader van kwaliteitsverbetering houdt onze organisatie wel een meldingsregister bij. Hierin worden alle meldingen en signalen van zowel cliënten, opdrachtgevers en medewerkers geregistreerd. Uiteraard zijn wij graag bereid om dit meldingsoverzicht ook met gemeenten te delen, naast het overzicht van formele klachten. Mogen wij ervan uitgaan dat deze werkwijze voldoet in het kader van deze aanbesteding?	Genoemde werkwijze kan passend zijn. Opdrachtgever maakt afspraken na gunning.
31	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Vraag over toezicht op mobiele telefoongebruik	Bijlage F – Programma van Eisen Hoofdstuk 4 4.1 Artikel 10 Hoe wordt van aanbieders verwacht toezicht te houden op het mobiele telefoongebruik van medewerkers tijdens hun werkzaamheden bij cliënten thuis? In de praktijk is dit lastig uitvoerbaar, aangezien medewerkers zelfstandig werken en er geen directe supervisie mogelijk is. Graag ontvangen wij een toelichting of heroverweging van deze eis.	Zie antwoord vraag 5.
32	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Vraag Beroepscode	Bijlage F – Programma van Eisen Hoofdstuk 4 4.1 In artikel 7 wordt verwezen naar een beroepscode. Binnen de Wmo bestaat echter geen algemeen geldende beroepscode. Is het mogelijk om deze eis te laten vervallen, of te verduidelijken op welke beroepscode wordt bedoeld?	De eis verwijst naar de gehanteerde professionele standaarden binnen de sector van de opdrachtnemer. Indien opdrachtnemer niet beschikt over een beroepscode, graag bewijzen op welke wijze er wordt voldaan aan voorgenoemde professionele standaarden.
33	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Vraag SROI verplichting	Bijlage K – Contractstandaard Wmo versie 1.1 met aanpassingen RIJK 202502 HO v2.0.pdf 1.6.2 In artikel 1.10 is een SROI-verplichting van 5% opgenomen. Gezien de huidige krapte op de arbeidsmarkt achten wij het niet realistisch om aan deze resultaatsverplichting te kunnen voldoen. Is het mogelijk om deze bepaling aan te passen naar een inspanningsverplichting, zodat er wel aantoonbare inzet geleverd wordt, maar zonder een harde kwantitatieve eis?	Nee, Opdrachtgever past dit niet aan.
34	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Signaleren	Bijlage F – Programma van Eisen, 4.4 29/30 Bij welke mate van vervuiling wordt precies aangenomen dat de aanbieder niet tijdig gesignaleerd heeft? Is er een duidelijke grens of beoordeling?	Met vervuiling wordt bedoeld dat er sprake is van ernstige woonhygiënische problematiek, niet bij aanvang van de ondersteuning. Het uitgangspunt is een schoon en leefbaar huis. De signaleringsplicht is noodzakelijk om eventuele problemen, veranderingen en verslechtering in de situatie van de cliënt te signaleren en te melden, tijdig de ondersteuning aan te passen en (ernstige) vervuiling te voorkomen. Ook kan er niet of nauwelijks sprake zijn van een vervuild huishouden als er reeds huishoudelijke ondersteuning wordt ingezet.

Nr	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
35	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Maatregelen bij tekortkomingen/verzuim	Bijlage K – Contractstandaard Wmo versie 1.1 met aanpassingen RIJK 202502 HO v2.0.pdf In artikel 3.19.1 staat dat de gemeente bij vastgesteld verzuim onder andere een tijdelijke korting op tarieven (max. 5%), aanpassing van afspraken of een cliëntenstop kan opleggen. Kunt u toelichten op basis waarvan de ernst van een tekortkoming wordt beoordeeld, en wie deze beoordeling uitvoert? Wordt hierover altijd eerst overleg gevoerd met de aanbieder voordat een maatregel wordt opgelegd?	Op basis van de gemaakte contractafspraken wordt de ernst van de tekortkoming beoordeeld. Zie hiervoor het PvE, hoofdstuk 5. Monitoring en sturing. (O.a. PvE 5.3: "Indien opdrachtnemer geen of onvoldoende uitvoering geeft aan een of meerdere van de artikelen in het Programma van Eisen of de KPI's, kan opdrachtgever opdrachtnemer vragen om een verbeterplan". Zie hiervoor PvE 5.4 Verbeterplan. De beoordeling wordt uitgevoerd door de contractmanager(s). Er wordt altijd overleg gevoerd met opdrachtnemer, onder andere middels periodieke voortgangsgesprekken.
36	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Winstnormering	Bijlage K – Contractstandaard Wmo versie 1.1 met aanpassingen RIJK 202502 HO v2.0.pdf, Paragraaf: 1.6.1 Artikel: 1.9 – Winstnormering In artikel 1.9 is opgenomen dat aanbieders een maximale winstuitkering van 5% mogen hanteren. Kunt u aangeven hoe u de winst berekent en onderbouwen hoe u tot 5% maximalisatie komt? Kunt u daarnaast toelichten hoe deze norm vervolgens wordt getoetst?	In de contractstandaarden paragraaf 1.6.1 Artikel 1.9 Winstnormering staat opgenomen: "De winst van Aanbieder wordt bepaald op basis van de resultante van het verschil tussen de netto omzet en de redelijke bedrijfskosten van Aanbieder, vóór aftrek van rente en belasting. Bij de vaststelling van de redelijke bedrijfskosten van Aanbieder wordt in ieder geval uitgegaan van zo laag mogelijke overheadkosten en wordt rekening gehouden met de rechtsvorm en de beloning van de bestuurders." Een vergelijkbare bepaling zoals opgenomen onder winstnormering is voorwerp geweest van een uitspraak van een rechter, die oordeelde dat een dergelijke bepaling proportioneel is. Tevens is hierbij het percentage genoemd in de contractstandaarden gevolgd. In de contractstandaarden paragraaf 1.6.1 Artikel 1.9 Winstnormering staat opgenomen: "Gelet op het voorgaande geldt dat als Aanbieder uit hoofde van deze overeenkomst winst behaalt van meer dan 5% per contractjaar, hij gehouden is om openheid van zaken te geven in zijn bedrijfsvoering. Aanbieder werkt daarnaast mee aan administratieve audits, kwaliteitscontroles en/of rechtmatigheidscontroles door of namens de Gemeente."
37	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Referentie	Inkoopdocument Toelatingsprocedure, 3.2.2 Mag bij de referentie-eis voor HO3 gebruik worden gemaakt van een referentie die is uitgevoerd voor de opdrachtgevende gemeenten in deze aanbesteding? Wij leveren momenteel alleen HO3 aan gemeenten binnen de regio IJmond. HO3 wordt in de praktijk nauwelijks meer geïndiceerd, waardoor het lastig is om elders een actuele referentie te verkrijgen	Ja, het is toegestaan om voor de referentie-eis voor HO3 een referentie aan te leveren die is uitgevoerd voor één of meerdere van de opdrachtgevende gemeenten binnen deze aanbesteding. Belangrijk is wel dat de referentie actueel, representatief en inhoudelijk aansluit bij de aard en omvang van HO3 zoals omschreven in deze aanbesteding.
38	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Overeenkomst aanbieder	Inkoopdocument Toelatingsprocedure, paragraaf 1 (Inleiding) In paragraaf 1 staat dat "op basis van de door de aanbieders ingediende verzoeken wordt door de gemeenten bepaald met welke aanbieders een overeenkomst wordt afgesloten." Kunt u nader toelichten op basis van welke criteria of overwegingen gemeenten besluiten om wel of geen overeenkomst met een aanbieder aan te gaan?	Zie hiervoor hoofdstuk 3. Toelatingseisen en hoofdstuk 4. Procedure aanmelding en beoordeling.

Nr	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
39	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Inkoopdocument 1.3.3.1	Onder HO3 staat in de 2e alinea de laatste zin: 'Indien mogelijk wordt afgeschaald naar de producten vallend onder Perceel 1.' In de voorgaande tekst is niets vermeld over Perceel 1 of wat Perceel 1 is. In de huidige overeenkomst HO worden 2 percelen gehanteerd. Voor de zekerheid onze vraag: vallen de producten HO1 pakket A t/m G onder Perceel 1? Onder welk perceel vallen de producten HO2 en HO3?	De perceelindeling wordt aangegeven bij punt 1.3.3.2..
40	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Inkoopdocument 1.3.4	U geeft aan dat de gemeenten beslissen of inwoners recht hebben op 'één van de samengestelde pakketten'. Onder passage 1.3.3.1 zijn alle producten beschreven. In de opsomming worden de producten HO1 pakket A, pakket B en pakket C omschreven als gedeeltelijk of volledige overname van huishoudelijke taken en de producten HO1 pakket D tot en met pakket G als wasverzorging. Klopt onze aanname dat u met 'één van de samengestelde pakketten' bedoelt dat een product HO1 pakket A, B of C gecombineerd kan worden met een HO1 pakket D, E, F of G? (Er staat namelijk niet vermeld dat deze pakketten gecombineerd kunnen worden)	Dit klopt. HO1 pakket D, E, F en G worden alleen in combinatie met pakket A,B of C gegeven. Zie ook antwoord op vraag 24
41	A1 IJmond, A2 IJmond	inkoopdocument 1.3.3.2	De regio IJmond heeft betrekking op de gemeenten Velsen, Beverwijk en Heemskerk. Is het mogelijk om in de aanbesteding aan te geven dat wij alleen met de gemeente Velsen een overeenkomst willen aangaan voor bijvoorbeeld Perceel A2? Als zorgaanbieder bieden wij namelijk onze dienstverlening niet in alle 3 de genoemde gemeenten die onder deze regio vallen.	Nee, dat is niet mogelijk.
42	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Inkoopdocument 1.3.3.1	Onder product HO1 pakket A is de gemiddelde ondersteuningsbehoefte 150 minuten per 2 weken. In het huidige HO1 pakket A is de gemiddelde ondersteuningsbehoefte nu 110 minuten per week. Dit betekent 68% van het aantal minuten wat nu is afgesproken en betreft een reductie van bijna 1/3 deel! Ondanks dat blijft de opdracht hetzelfde. Dit betekent dat wij als aanbieder van de huishoudelijke ondersteuning dus in veel minder tijd hetzelfde resultaat moeten bereiken, namelijk het schoon en leefbaar houden van de woning. Wat en hoe communiceert de gemeente hierover naar de inwoner?	Voor gemeente Heemstede en Bloemendaal zit er een wijziging in Pakket A. Zie verder het antwoord op vraag 11.
43	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Bijlage K Contractstandaard	Wilt u de passage op blz 22 (onder 3.10.3 a)) betreffende de IGJ verwijderen? Eerder wordt gesteld in opmerking A39 dat NZa en IGJ niet van toepassing zijn voor Wmo, maar deze zin is blijven staan.	Deze passage is verwijderd. Bijlage K wordt tezamen met de <u>laatste</u> nota van inlichtingen opnieuw gepubliceerd als versie definitief.
44	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Bijlage F - Programma van Eisen - 16	U geeft hier aan dat alle in te zetten medewerkers bij aanvang van de werkzaamheden dienen te beschikken over een VOG die niet ouder is dan 3 maanden. Wij verzoeken u vakantiekrachten hiervoor uit te sluiten. Deze werken tussen de 2 en 6 weken voor ons. Tevens verzoeken wij u de eis te wijzigen naar de VOG is aangevraagd bij aanvang van de werkzaamheden. Als iemand bijvoorbeeld binnen een week of 2 weken kan starten dan is de VOG nog niet binnen. Wij sturen de link voor het aanvragen van de VOG aan zodra we iemand aannemen. Iedere medewerker tekent bij indiensttreding een Eigen Verklaring waarin hij/zij verklaart dat hij/zij geen strafbare feiten heeft gepleegd die een belemmering vormen voor de werkzaamheden.	Nee, deze eis blijft ongewijzigd.
45	A1 IJmond, A2 IJmond, B1 Bloemendaal/Heemstede, B2 Bloemendaal/Heemstede	Bijlage F - Programma van Eisen - Artikel 2.3	Hier worden normtijden voor pakketten genoemd, worden deze ook gecommuniceerd met inwoners bij het toekennen van de ondersteuning? Wij verzoeken u dit niet te doen zodat wij kunnen doen wat nodig is voor een schoon en leefbare woning. Dit kan per inwoner verschillen en schept anders verkeerde verwachtingen.	Binnen de IJmond-gemeenten worden normtijden niet gecommuniceerd met inwoners. Binnen de gemeenten Heemstede en Bloemendaal wordt wel een tijdsindicatie aan inwoners verstrekt.