



Nota van inlichtingen bij: GEZ BLD BW HK HMS VLS 202403 PRJ-2400081 Huishoudelijke Ondersteuning
 Gepubliceerd onder nummer: 530092
 Datum: 28 augustus 2025

Nr	Vraag NvI 1	Antwoord NvI 1	Referentienummer	Vraag	Antwoord		
46	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.		Referentienummer 11	U geeft hier aan dat de omzetting per gemeente verschillend kan worden uitgevoerd, via een administratieve omzetting of een herbeoordeling. Wij verzoeken u dit te wijzigen en het proces duidelijk te beschrijven en gelijk te maken voor alle gemeenten. Overigens volstaat een administratieve omzetting in onze ogen onvoldoende voor de overgang naar een nieuw maar afwijkend pakket. De normtijden zijn lager dan in de huidige pakketten. De communicatie hierover naar de inwoners moet duidelijk en gelijk zijn. Aanbestedende dienst (gemeente) maakt de keuze om de normtijden naar beneden bij te stellen en dient dit duidelijk te communiceren naar de inwoners. Opdrachtnemers gaan deze boodschap niet brengen. Tevens is het voor de om de week zorg mogen leveren een duidelijk kader met voorwaarden welke middelen een huisbezoek in kaart moeten worden gebracht. Dit moet allemaal duidelijk worden onderbouwd. Deze voorwaarden kunnen met een administratieve omzetting onvoldoende in kaart worden gebracht. Bovendien is het onmogelijk om hetzelfde resultaat te behalen in minder tijd. Wij verzoeken u dit proces duidelijk en eenduidig in kaart te brengen voor alle gemeenten. Tevens verzoeken wij u dit proces in een tijdslijn te zetten. Als wij als zittende aanbieder besluiten hierop in te schrijven moeten wij overal rekening mee houden in de planning.	U vraagt ons om een procesbeschrijving en om dit voor elke gemeente gelijk te trekken. Aan deze vragen kunnen wij niet voldoen omdat niet elke gemeente hetzelfde is georganiseerd in de toegang. Daarnaast kennen de Dmond gemeenten al een pakket met levering om de week, deze optie hebben gemeenten Bloemendaal en Heemstede (nog) niet. Op dit moment brengen wij de verschillende mogelijkheden in kaart. Zodra er meer bekend is, zullen gemeenten in contact treden met alle gegunde partijen.	
47	Inkoopdocument - Artikel 1.4.3	Wie 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?		Referentienummer 14	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).	Wordt er vooraf gecommuniceerd wanneer de bulk-omzetting precies gaat plaatsvinden? Zodat aanbieders hun systemen ook tijdig gereed hebben met de nieuwe producten.	Ja, over de omzetting nemen gemeenten contact op met partijen.
48	Inkoopdocument Toelatingsprocedure, paragraaf 1.4.2	De voorgestelde wijze van declaratie van Pakket A met om de week levering is softwarematig niet uitvoerbaar en resulteert 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 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 opvolgende weken gepland worden. Om uitval in het berichtenverkeer te voorkomen worden in het huidige contract al alle factuuregels van Pakket A handmatig gecheckt. Nu worden hier nog extra eisen aan gesteld die niet aansluiten bij de uitvoeringspraktijk zoals hierboven gesteld. Een maanbudget voor Pakket A voorkomt al deze problemen. Zijn gemeenten bereid om in ieder geval voor Pakket A een maanbudget 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 Ketebureau 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 Ketebureau is dit een uitvoerbare wijze 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 maanbudget in te voeren, omdat er te grote verschillen kunnen ontstaan met daadwerkelijk geleverde ondersteuning en betaalde ondersteuning.	Referentienummer 25	Het is in onze planning/software onmogelijk om 2x dezelfde toewijzing in 1 dag te plannen. Als er een toewijzing is voor 1x per week (dat is wat een weekbudget doet) dan kan deze 1x per week in de planning worden gezet en niet 2 keer achter elkaar in de planning op 1 dag. De door u besproken werkwijze met het Ketebureau is onjuist. Als u een tweewekelijkse levering wilt is dit inspanningsgericht. De opdracht zoals deze er nu ligt is outputgericht maar met een inspanningsgerichte financiering. Administratief zijn dit twee verschillende processen. Zoals het er nu staat is het onvoldoende uitvoerbaar. Dit klopt ook onvoldoende bij de uitvoeringspraktijk en de uiteindelijke productieverantwoording.	Er zal gekozen worden voor een systematiek conform de geldende I-Standaarden, passend bij de tweewekelijkse levering. De exacte inrichting wordt nader onderzocht, in overleg met Ketebureau I-sociaal domein en zal, na gunning, met de betreffende opdrachtnemers worden gecommuniceerd.	
49	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.		Referentienummer 45	Wij verzoeken de gemeenten hier eenduidig in te communiceren. Ook verzoeken wij duidelijk te maken dat het gaat om maximale inzet en dat dit afhankelijk is van de afspraken die worden gemaakt.	Gemeenten Bloemendaal en Heemstede nemen in de beschikking een tijdsindicatie op, uitgaande van de maximale inzet per pakket.	
50	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.	Referentienummer 7	U geeft hier aan dat er twee weken tussen de ondersteuningsmomenten dienen te zitten. Indien u hieraan vasthoudt zullen wij een afgezegd zorgmoment overslaan. Wij hebben te maken met een planning die 4 weken vooruit gemaakt moet worden. Bovendien zouden er dan meerdere zorgmomenten van meerdere om de week cliënten verschuiven. Wij verzoeken u het te houden bij het maximaal aantal te declareren zorgmomenten per maand en de eis van twee weken tussen de ondersteuningsmomenten te laten vervallen daar dit onwerkbaar is inde planning van deze dienstverlening.	Bij pakket A is de levering eens in de 2 weken. Wekelijkse declaratie of declaratie van 2 opvolgende weken van pakket A is daarom niet toegestaan. Alleen wanneer in het geval van onvoorziene omstandigheden een ondersteuningsmoment uitvalt, zijn gemeenten akkoord om twee weken achtereenaf te leveren. Bijvoorbeeld in week 1, week 4 en 5. Er wordt hierbij rekening gehouden met het maximaal aantal te declareren ondersteuningsmomenten per maand. Wat onder onvoorziene omstandigheden valt, zal nader worden gespecificeerd in het werksprakenboek.	
51	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 doorgaan 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.	Referentienummer 9	Kunt u bevestigen dat de toewijzingen worden afgesloten, 5 dagen na ingang WLZ? En dus niet per de ingangsdatum?	Voor de gemeentelijke uitvoering geldt dat wij de Wmo indicatie beëindigen per ingangsdatum WLZ. Indien de situatie zich voordoet en er in de overbruggingsperiode van 5 dagen nog zorg is geleverd, mag deze zorg nog wel gedeclareerd worden en wordt de indicatie aangepast.	
52	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 doorgaan 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.	Referentienummer 9	Volgens het ministerie van VWS geldt er een regeling waarbij een overgangstermijn van 5 dagen wordt gehanteerd na ingang van de WLZ, waarin nog zorg mag worden gedeclareerd via de WMO. Kunnen jullie bevestigen dat jullie bekend zijn met deze regeling en hiermee werken? De regeling is te vinden via onderstaande link: https://www.regelhulp.nl/onderwerpen/van-wmo-zw-naar-wlz/overgang	Wij zijn bekend met de regeling van het VWS. Zie het antwoord op vraag 51.	

Nr	Vraag NvI 1	Antwoord NvI 1	Referentienummer	Vraag	Antwoord
53	<p>WLZ indicatie en overgang van Wmo naar de Wlz</p> <p>Bijlage F – Programma van Eisen Hoofdstuk 4.4 Artikel 33</p> <p>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 ook Wmo ondersteuning, maar kunnen dit dus niet in alle gevallen garanderen. Is gemeente bereid deze eis hierop aan te passen?</p>	<p>Zie het antwoord op vraag 9. Wij zien op dit moment geen aanleiding om de betreffende eis aan te passen.</p>	Vraag 9 en 21 – Nota van Inlichtingen	<p>In de praktijk komt het regelmatig voor dat Wlz-indicaties met terugwerkende kracht worden afgegeven, soms zelfs met een terugwerkende kracht van meerdere maanden. Op basis van de verstrekte indicatie vanuit de gemeente, levert Wmo-aanbieder ondersteuning tot het moment dat wij geïnformeerd worden dat er (inmiddels) een Wlz indicatie is afgegeven. Wmo aanbieders die geen Wlz/Zvw zorg leveren hebben geen inzage in de Wlz registers. De gemeenten hebben dat wel. Uit navraag bij het ketenbureau blijkt dat gemeenten hierin de verantwoording dragen en niet met terugwerkende kracht een Wmo indicatie kunnen beëindigen. Kunt u bevestigen dat een Wmo-aanbieder uitsluitend verantwoordelijk wordt gehouden voor het leveren van ondersteuning tot het moment waarop de overgang naar de Wlz op formele wijze aan de aanbieder is gemeld? Daarnaast verzoeken wij u aan te geven op welke wijze wordt voorkomen dat er onbedoeld niet-declareerbare zorg is geleverd. Wij ontvangen graag uw reactie, mede met het oog op uitvoerbaarheid, financiële risico's voor aanbieders en het voorkomen van ongewenste situaties in de praktijk.</p>	<p>De Wmo-aanbieder is verantwoordelijk voor levering tot de ingangsdatum van de Wlz. Zoals benoemd in de eerste nota van inlichtingen gebeurd dit op basis van een signaal vanuit de inwoner, de opdrachtnemer of de gemeente middels ontvangen signalen vanuit het gegevensknooppunt en informeren aanbieders hierover. De Wmo-toewijzing wordt beëindigd per ingangsdatum van de Wlz-indicatie. Hiermee wordt zoveel mogelijk voorkomen dat niet-declareerbare zorg wordt geleverd.</p>
54	<p>11. Bijlage F- Programma van Eisen - 2.2</p> <p>14. Inkoopdocument - Artikel 1.4.3</p> <p>11. 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.</p> <p>14. 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?</p>	<p>11. 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.</p> <p>14. 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).</p>	Vraag 11 en 14 – Nota van Inlichtingen	<p>U geeft aan dat de omzetting van cliënten naar de nieuwe pakketten per gemeente wordt uitgevoerd, en dat dit een administratieve omzetting of een inhoudelijke herbeoordeling kan zijn, afhankelijk van de gemeente. Wij willen hierbij opmerken dat het, in ieder geval voor de IJmond gemeenten, ons inziens onjuist is om te stellen dat een administratieve omzetting volstaat. Ondanks gelijke benaming, wijken de nieuwe pakket-producten fundamenteel af van de huidige pakket-producten, zowel qua productstructuur als inhoudelijke voorwaarden. De gemiddelde normtijd voor de pakketproducten is lager dan in de huidige situatie terwijl het resultaat ongewijzigd is. Aangezien gemeenten deze nieuwe gemiddelde norm hebben bepaald, verzoeken wij de gemeenten dan ook deze nieuwe norm voor wijziging van de betreffende producten aan cliënten toe te lichten, zowel met onderbouwing van de herziene normtijden en frequenties. In het kader van onze planning ontvangen wij graag een omschrijving hoe gemeenten dit proces gaan vormgeven en welke tijdsplanning hieraan gekoppeld wordt. Als zittende aanbieder ontvangen wij graag uw gemotiveerde reactie, mede met het oog op de praktische en inhoudelijke gevolgen voor cliënten en medewerkers.</p>	<p>Gemeenten zijn het oneens met uw stelling dat alle huidige pakketten en producten fundamenteel afwijken van de huidige structuur. Indien een administratieve omzetting volstaat zullen gemeenten daarvoor kiezen. Dat zal niet in alle gevallen aan de orde zijn. Wij verwijzen u ook naar de beantwoording van vraag 46.</p>
55	<p>Bijlage K – Contractstandaard Wmo versie 1.1 met aanpassingen RIJK 202502 HO v2.0.pdf 1.4 artikel 1.4.1</p> <p>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.</p> <p>Dergelijke ingrijpende wijzigingen hebben directe en substantiële gevolgen voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> de continuïteit van ondersteuning aan cliënten; de inzet en planning van medewerkers; de inrichting van onze organisatie en bedrijfsvoering. <p>Wij verzoeken daarom dringend om artikel 1.4.1 aan te passen. Concreet stellen wij voor dat:</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Opdrachtgever is niet voornemens de herzieningsclausule aan te passen. Uiteraard wordt u tijdig geïnformeerd als opdrachtgever hier een beroep op doet.</p>	Vraag 27 – Nota van Inlichtingen	<p>U geeft aan dat opdrachtgever niet voornemens is de herzieningsclausule aan te passen en dat opdrachtnemers "tijdig" worden geïnformeerd wanneer opdrachtgever hiervan gebruik maakt. Wij verzoeken u te specificeren wat u onder "tijdig" verstaat. Graag ontvangen wij een concrete termijn of minimaal een indicatie (bijvoorbeeld aantal weken of maanden voorafgaand aan de wijziging) waarbinnen opdrachtnemers geïnformeerd worden. Deze duidelijkheid is van belang voor onze interne processen, personele inzet en contractuele verplichtingen.</p>	<p>Dit is afhankelijk van de wijziging en de gevolgen voor de opdrachtnemer. Wij hanteren in beginsel een termijn van minimaal drie maanden voorafgaand aan de beoogde wijzigingsdatum. De opdrachtnemer wordt in een vroegtijdig stadium betrokken bij ontwikkelingen die (mogelijk) kunnen leiden tot een wijziging van de contractuele afspraken.</p>
56	<p>Inkoopdocument 1.3.3.1</p> <p>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?</p>	<p>Voor gemeente Heemstede en Bloemendaal zit er een wijziging in Pakket A. Zie verder het antwoord op vraag 11.</p>	Vraag 42 – nota van Inlichtingen	<p>In antwoord op vraag 42 geeft u aan dat de wijziging in pakket A (HO1) geldt voor de gemeenten Heemstede en Bloemendaal. Tegelijkertijd blijkt dat ook in de IJmond-gemeenten (zoals Beverwijk, Heemskerk en Velsen) de normtijd voor HO1 pakket A wordt aangepast. Kunt u bevestigen dat deze wijziging ook geldt voor de gemeenten in de IJmond? Zo ja, waarom wordt dit dan niet expliciet benoemd in het antwoord op vraag 42? Graag ontvangen wij een aangepaste en heldere beantwoording.</p>	<p>De wijziging voor gemeenten Heemstede en Bloemendaal betreft het 2-wekelijks leveren binnen pakket A in plaats van wekelijks. Voor de IJmondgemeenten is het huidige pakket A al gebaseerd op 2-wekelijks levering. De normtijden voor de pakketten zijn geactualiseerd op basis van het meest recente normenkader van bureau HHM, zodat deze aan de huidige maatschappelijke richtlijnen voldoen. Gemeenten zien dit daarom niet als een wijziging.</p>

Nr	Vraag NvI 1	Antwoord NvI 1	Referentienummer	Vraag	Antwoord
57			Gunningscriteria	Bij de gunningscriteria wordt gevraagd om een bedrag in te vullen bij het prijs criterium, terwijl in paragraaf 1.4.3 van het Inkoopdocument is opgenomen dat de tarieven zijn vastgesteld. Ook staat vermeld dat met het ondertekenen van bijlage A (Eigen verklaring) de aanbieder akkoord gaat met deze tarieven. Kunt u aangeven wat inschrijvers in dit geval dienen in te vullen bij het prijs criterium? Is het toegestaan om symbolisch €1,00 in te vullen, zodat de inschrijving technisch kan worden afgerond?	Het is toegestaan om symbolisch €1,00 in te vullen om de inschrijving technisch af te kunnen ronden.
58	Winstnormering	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."	Vraag 36 Nota van inlichtingen Winstnormering	Onze organisatie levert landelijk Wmo ondersteuning in verschillende regio's en levert naast Wmo dienstverlening ook andere producten. Winst voor de gehele organisatie is dus niet per definitie winst vanuit dit regionale Wmo contract. Mochten wij op landelijk niveau de grens overschrijden, is het dan toegestaan om regio specifiek aan te tonen dat er vanuit levering van de Wmo producten in de gemeenten van dit contract geen sprake is van overschrijding?	Wij hanteren binnen dit contract een maximale winstnorm van 5%. Indien uw organisatie landelijk een hogere winst behaalt, dient u schriftelijk met een cijfermatige onderbouwing aan te tonen dat deze norm op regionaal niveau binnen dit contract niet is overschreden.
59	Inkoopdocument - Artikel 1.4	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. Bedoeld u hier de declaratie-eenheid? We zien graag dat dit verduidelijkt wordt in het document. 19, 25. 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 opvolgende 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 maanbudget voor Pakket A voorkomt al deze problemen. Zijn gemeenten bereid om in ieder geval voor Pakket A een maanbudget 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 maanbudget in te voeren, omdat er te grote verschillen kunnen ontstaan met daadwerkelijk geleverde ondersteuning en betaalde ondersteuning."	NvI - Vraag 16, 17, 18, 19, 25	Mogelijk is onze vraagstelling niet heider genoeg. Uiteraard hebben wij ook navraag gedaan bij het Ketenbureau en werken wij 100% conform de I-standaarden dmv Nedap ONS. De problematiek binnen deze aanbesteding is dat de pakketproducten outputgericht zijn (d.m.v. outputgerichte budgetten per week) en u vervolgens verwacht dat wij Pakket A - inspanningsgericht 2 keer in 1 week gaan declareren. Op basis van een outputgerichte toekenning is dit binnen onze software niet toepasbaar. Binnen het ketenbureau wordt administratief duidelijk onderscheid gemaakt tussen outputgericht en inspanningsgericht. Juist om die reden. De combinatie die u maakt van outputgerichte weekbudgetten in combinatie met om de week levering en inspanningsgerichte facturatie van 2 stuks is niet werkbaar. Indien gemeenten niet over willen naar maanbudgetten, begrijpen wij dat, maar dan dient er een andere systematiek gekozen te worden. Wij lezen graag uw voorstel hierin.	Zie reactie op vraag 48.
60	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?	NvI - Vraag 29	Zoals aangegeven zijn binnen de Ilmond gemeenten alle gemiddelde normtijden naar beneden bijgesteld t.o.v. het huidige contract. Op onze vraag om deze lagere gemiddelde normtijden op basis van de HHM nader te onderbouwen kregen wij geen antwoord. Wilt u deze vraag alsnog beantwoorden?	De normtijden voor de pakketten zijn geactualiseerd op basis van het meest recente normenkader van bureau HHM, zodat deze aan de huidige maatschappelijke richtlijnen voldoen.
61			Bijlage B Uitvraag personalia en informatie	Wat gebeurt er met de persoonlijke gegevens die wij gaan toesturen van leden van de RvB en RvT? Waarom hebben de gemeenten deze nodig? En wat gebeurt hiermee na de aanbestedingsprocedure of de gunning?	Deze gegevens zijn nodig voor de uitvoering van het Bibob-onderzoek. De wettelijke bewaartermijn voor gegevens die worden verzameld in het kader van een Bibob-screening (Wet Bibob) door gemeenten is 5 jaar, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om de gegevens langer te bewaren. Zie aanvullend het antwoord op vraag 75.
62			Wijzigingen tijdens nota van inlichtingen	Is het mogelijk in het kader van administratielast verminderen, dat alle documenten die n.a.v. de nota van inlichtingen gewijzigd zijn, ook aangepast kunnen worden? Zo nee, wanneer dan wel? Om het haalbaar te maken voor de zorg organisatie is dit wel gewenst.	Alle bijlagen die een wijziging bevatten worden aangepast en opnieuw gepubliceerd tijdens een nota van inlichtingen. Bijlage K wordt tezamen met de laatste nota van inlichtingen opnieuw gepubliceerd als versie definitief. Alleen het inkoopdocument wordt niet gewijzigd en opnieuw gepubliceerd.

Nr	Vraag NvI 1	Antwoord NvI 1	Referentienummer	Vraag	Antwoord
63			Bijlage F, PVE 2.2. perceel 2 doel en resultaten HO3	Kunnen de gemeenten uitleggen wat het verschil is tussen de eenvoudige begeleiding door HO3 en de eenvoudige begeleiding (Licht) uitgevoerd door de Individuele Begeleider? Zorgen voor structuur en lichte begeleiding bij organisatie dagelijkse huishouden, het stimuleren en bevorderen van zelfredzaamheid, helpen en ondersteunen voor het regelen van bijvoorbeeld de administratie, stabilisatie van de situatie en voorkomen/ vertragen van achteruitgang, het stimuleren van participatie van de client in de eigen leefomgeving en het zoeken van contacten met mensen in de omgeving zijn ook allemaal doelen en resultaten voor de Individuele Begeleider (BI) en precies ook datgene wat verwacht wordt bij Begeleiding Individueel Licht. Waar ligt precies het verschil tussen HO3 en Individuele Begeleiding Licht?	Ondanks dezelfde doelen en resultaten is er een lichtere vorm van ondersteuning nodig bij HO3 dan bij individuele begeleiding licht. Bij HO3 ligt, ten opzichte van individuele begeleiding licht, het zwaartepunt op een schoon en leefbaar huis.
64			Bijlage F, PVE 4.1. Algemeen punt 4	Kunnen de gemeenten nader duiden wat zij bedoelen met acceptatieplicht? Wanneer de opdrachtnemer door personeelsschaarste niet in staat is te voldoen aan de vraag van de gemeenten na een geldige verwijzing of toekenning/ beschikking, wat gebeurt er dan? Ondanks afstemming met de lokale toegang, het voortdurend (samen) zoeken naar een passend alternatief ook met andere zorgaanbieders, houdt het een keer op. Wat betekent dan de acceptatieplicht? Ondanks onze inspanningen dan toch beboet of gestraft worden? Dit is dan toch een uitzonderlijke situatie zonder plicht? Waar wij gezamenlijk uit moeten zien te komen?	De acceptatieplicht houdt in dat wanneer de gemeente iemand aanmeldt, de opdrachtnemer deze cliënt niet kan weigeren. Voor wat betreft het tijdig leveren; we verwachten van opdrachtnemers dat zij actief werven en maximaal inspannen om zorg te kunnen leveren. We hebben oog voor de praktijk, maar we verwachten van de aanbieders een gezamenlijke verantwoordelijkheid om continuïteit van de zorg te borgen voor onze inwoners.
65			Inkoopdocument Toelatingsprocedure & Bijlage H Rapport Opbouw Tarieven	Wanneer wij de berekening van de opbouw van het tarief vergelijken met de berekening van een andere gemeente die op dit moment ook in een aanbestedingsfase zit dan zien wij niet te verklaren verschillen. Vooral op het gebied en de definitie van productiviteit. In deze aanbesteding is voor de opbouw van het tarief een productiviteit gehanteerd van 75% voor HBH basis en 73% voor HBH plus. In de berekening van de andere gemeente spreekt men over een productiviteit van 69,51% voor HBH basis en 67,01% voor HBH plus. Dit heeft gevolgen voor het uiteindelijk berekende tarief. Beide volgen de rekenmodule en toch komen er andere tarieven uit de berekening. Hoe kan de mate van productiviteit hier zo verschillend zijn. Welke onderliggende data zijn wel en bij de ander niet meegenomen. Dit zou toch gestandaardiseerd moeten zijn. Juist ook landelijk. Dit is niet wat de wetgever heeft beoogd: transparantie en gelijkwaardigheid in het verkrijgen van reële tarieven. Dit is juridisch aanvechtbaar. Is de gemeente bereid om het tarief te herijken met een zelfde productiviteitsberekening van een aanpalende gemeente te weten 69,51% voor HBH-basis en 67,01% voor HBH plus?	Gemeenten zullen het vastgestelde tarief niet herijken. In bijlage H (pagina 12 en 13) is opgenomen hoe de productiviteit is opgebouwd. Deze gegevens zijn afkomstig uit de cao en ingediende tarievenlijsten van huidige aanbieders. Het is gepresenteerd en besproken tijdens de marktconsultatie, het vragenmoment naar aanleiding van de marktconsultatie én het gepubliceerde rapport van HHM. U maakt een vergelijking tussen HBH basis en HBH plus, dat zijn in deze aanbesteding geen producten die worden ingekocht. Dat elders andere waarden worden gehanteerd geeft geen aanleiding om tot een ander oordeel te komen.
66			Bijlage F, PVE 4.1. Algemeen punt 5	Er wordt geschreven over een tijdige en zorgvuldige overgang van de cliënt. Na afloop van de aanbesteding zijn er partijen die de gunning niet hebben verkregen. De cliënten gaan dan over naar partijen die de gunning wel hebben verkregen. Betekent dit ook dat de medewerkers dan ook overgaan naar de partijen die de gunning wel hebben verkregen? Anders kan de situatie ontstaan dat cliënten in de wacht komen te staan. Hoe staat de gemeente hier in? Hoe kan worden voorkomen dat cliënten straks zonder hulp komen te zitten?	Ja, in dit voorbeeld is de Wet overgang van onderneming van toepassing. Daarnaast is in artikel 9.2.2 van de CAO-VVT vastgelegd hoe de betrokken werkegevers hier invulling aan geven, rekening houdend met de rechtspositie van hun medewerkers. Gemeenten verwachten van de betrokken partijen dat zij zich aan deze afspraken houden en zorgen voor een soepele overgang, zodat de cliënten er zo min mogelijk last van ondervinden.
67			Bijlage F, PVE 4.1. Algemeen punt 9	Wanneer deze nieuwe overeenkomst afloopt dan verkrijgen wij het laatste geldende tarief na afloop van de overeenkomst gedurende 6 maanden. Dit is niet rechtvaardig en tevens juridisch aanvechtbaar. Het tarief zal dan de gebruikelijk indexering moeten gaan verkrijgen. Hoe denken de gemeenten hierover?	Uitgangspunt is zorgcontinuïteit. Gemeenten zijn akkoord om het tarief na afloop van de overeenkomst voor de opvolgende 6 maanden te indexeren. Gemeenten gaan uit van de indexeringssystematiek opgenomen in Bijlage K. Contractstandaarden.
68			Bijlage F, PVE 4.1. Algemeen punt 9	Opdrachtnemer continueert in overleg met Opdrachtgever en cliënt de ondersteuning aan de cliënten die onder deze overeenkomst valt tot 6 maanden na afloop van de overeenkomst. Dit onder het laatste geldende tarief van de afgelopen overeenkomst. 1. Klopt het dat als de opdrachtnemer zich nu niet inschrijft voor HO 3 de opdrachtnemer tot juni 2026 de HO 3 nog moet blijven leveren? 2. Is dit ook het geval dat wanneer de aanbieder geen gunning verkrijgt dat je dan voor alle producten tot juni 2026 moet blijven leveren? 3. Wordt het huidige tarief dan wel voor 2026 geïndexeerd? Zo niet, dan wordt dit voor ons juridisch aanvechtbaar.	Dit artikel is bedoeld om voldoende tijd te creëren om de eventuele overgang van cliënten na aflopen van de overeenkomst goed en zorgvuldig te laten verlopen. antw. 1.: Nee dat klopt niet. Dit punt heeft betrekking op de het aflopen van de nu nieuw te sluiten overeenkomst en niet op de overgang van de nu lopende overeenkomsten naar de nieuwe. antw. 2.: zie antw. 1 antw. 3.: zie antwoorden 1 en 2. dit gaat over het laatste geldende tarief van de nu nieuw af te sluiten overeenkomst. (dus tarief 2029, of, bij verlenging, 2031)
69			Bijlage F, PVE 4.1. Algemeen punt 5	Indien er sprake is van een ander wettelijk kader of van een andere aanbieder draagt Opdrachtnemer zorg voor een tijdige en zorgvuldige overgang van cliënt. Wat wordt bedoeld met een ander wettelijk kader?	Met ander wettelijk kader wordt bedoeld wanneer de ondersteuning niet onder de Wmo valt, maar onder andere wetgeving zoals de Wlz of Zorgverzekeringswet.
70			Bijlage L Concept gegevensdelingsovereenkomst	Welke persoonsgegevens mogen uitgewisseld worden. Er wordt aan de zorgaanbieder gevraagd de gegevensdelingsovereenkomst te tekenen. Maar over welke persoonsgegevens gaat het nu precies waarover in deze overeenkomst wordt gesproken?	Dit betreft de persoonsgegevens van cliënten. Naam, adres, geboortedatum en contactgegevens. Tevens welke ondersteuning de cliënt ontvangt. Deze gegevens dienen volgens de AVG behandeld te worden. Deze persoonsgegevens mogen alleen gebruikt worden voor het doel zoals in de overeenkomst is aangegeven. Deze mogen niet met derden worden gedeeld.

Nr		Vraag NvI 1	Antwoord NvI 1	Referentienummer	Vraag	Antwoord
71	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?	Oprachtnemers 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.	Nota van Inlichtingen punt 9	Het is voor ons niet acceptabel dat het financiële risico in zijn geheel bij de zorgaanbieder komt te liggen bij de overgang van de client van Wmo naar de WLZ. De aanbieder van Hulp bij het Huishouden (HBH) is niet altijd op de hoogte of de client overgaat naar de WLZ. De gemeente heeft hier wel zicht op omdat zij inzage heeft in het gegevensknooppunt (zoals ook in het antwoord van de Nota van Inlichtingen ook door de gemeente is aangegeven) waarop duidelijk is of client een WLZ-indicatie heeft verkregen. De gemeenten kunnen zorgaanbieders van de HBH dus hiervan op de hoogte brengen zodat op een juiste moment overgang kan plaatsvinden naar de WLZ. Zo wordt doorlevering van HBH door Wmo voorkomen en hoeft terugvordering met terugwerkende kracht tot WLZ-toewijzingsdatum niet meer plaats te vinden. Dit scheelt in administratieve lasten en is ook rechtvaardig. Hoe denkt de gemeente over dit voorstel?	Zie antwoord op vraag 53.
72	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.	Nota van inlichtingen punt 45	Binnen de IJmond-gemeenten worden normtijden niet gecommuniceerd met inwoners. Binnen de gemeenten Heemstede en Bloemendaal wordt wel een tijdsindicatie aan inwoners verstrekt. Wat is de reden dat binnen de IJmond gemeente de normtijden niet gecommuniceerd worden en binnen de gemeenten Heemstede en Bloemendaal wel?	Dit heeft te maken met het verschil in gehanteerde werkprocessen.
73	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.	Bijlage F PvE 4.9 Administratie, declaratie en betaling punt 61 en zie NvI punt 7	Is de gemeente bewust van het feit dat met het niet toestaan van het declareren van 2 opeenvolgende weken het bij vakantie of bij ziekte van medewerkers er onoverkomelijke problemen ontstaan in de planning en roostering bij de zorgaanbieder? Soms kan het voorkomen dat de thuishulp door ziekte bijvoorbeeld 1 week later komt. Om dan wederom een week later te declareren, wordt die planning onmogelijk, vooral bij grote aantallen medewerkers en het veel voorkomen van pakket A. Wij zijn voorstander om zo veel mogelijk dezelfde thuishulp bij de client in te plannen en zo min mogelijk administratieve handelingen te verrichten t.a.v. de planning. Kan het toch niet mogelijk zijn om toch bij uitzondering en met reden twee opeenvolgende weken te declareren?	Zie het antwoord op vraag 50.
74				Bijlage J Checklist bewijsstukken	Aanleveren GVA en VOG RP. Bij de aanvraag VOG RP wordt duidelijk in het aanvraagformulier aangegeven : Gaat het om een aanbestedingsprocedure, dan vraagt u geen VOG RP aan maar een Gedragsverklaring Aanbesteden. Kunt u aangeven of wij beide moeten aanleveren of dat een GVA alleen voldoende is en zo niet waarom niet?	Bij de GVA wordt al specifiek gekeken of sprake is van strafbare feiten die niet verenigbaar zijn met de Aanbestedingswet. Gemeenten zijn akkoord dat alleen de GVA voldoende is. Bijlage J Checklist bewijsstukken is hierop aangepast en wordt bij deze nota van inlichtingen opnieuw gepubliceerd.
75				Bijlage B Uitvraag personalia en informatie potentiële aanbieder	U vraagt in "Bijlage B Uitvraag personalia en informatie (potentiële) aanbieder" ook het BSN nummer en geslacht in te vullen van alle leden van het bestuur en de Raad van Toezicht. U verwijst daarbij op pagina 20 van het inkoopdocument naar de (wettelijke) middelen die gemeenten voor de uitvoering van het Bibob-onderzoek ter beschikking staan. Kunt u toelichten waarom deze gegevens moeten worden ingevuld en op basis van welke wetsartikelen dit wordt gevraagd?	Op grond van de Wet Bibob wordt onderzocht wie er betrokken zijn bij de rechtspersoon in kwestie, tot aan de uiteindelijk zeggenschapshebbende(n). De gevraagde gegevens worden opgevraagd op grond van de artikelen 3, 5 en 7a van de Wet Bibob. We hebben geconstateerd dat er teveel gegevens worden opgevraagd in Bijlage B. Het BSN, nationaliteit en geslacht van rechtspersonen mogen niet worden opgevraagd. Bijlage B is hierop aangepast en wordt bij deze nota van inlichtingen opnieuw gepubliceerd. Zie aanvullend het antwoord op vraag 61.
76				Gunningscriteria	Het is ons niet duidelijk wat er onder deze categorie moet worden ingevuld. De tarieven zijn reeds vastgesteld in het inkoopdocument en het eventuele volume (aantal) is niet op voorhand te bepalen aangezien dit afhankelijk is van de toeleiding van zorgvragen naar de verschillende aanbestedende partijen. Kunt u aangeven wat wij hier dienen te vermelden, zodat wij onze aanbesteding kunnen afronden en indienen.	Zie antwoord op vraag 57.