

Algemene informatie

Aanbesteding: Huishoudelijke Ondersteuning
Aanbestedende Dienst: Gemeente Eemsdelta
Referentie: -

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Inkoopdocument - 4 Gunningscriteria

Vraag:

Is het toegestaan een cover en/of inhoudsopgave toe te voegen, die dan niet meetellen voor de bepaling van het maximale aantal pagina's?

Antwoord:

Nee

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 30 jul. 2025

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Inkoopdocument, pag 20, Gunningscriterium 4, bullit 1

Vraag:

Wij verzoeken u te heroverwegen of het reëel en acceptabel voor de cliënt (en medewerker) is om de huishoudelijk medewerker de rol te geven om toezicht te houden bij het douchen van cliënt of hulp te bieden bij het aantrekken van steunkousen”

Antwoord:

Beide gemeenten hanteren de werkwijze DomeinOverstijgende

Samenwerking (DOS), waarin bewust wordt gezocht naar minder traditionele oplossingen. Deze aanpak wordt uitsluitend toegepast binnen de context van de DOS en vereist goede afstemming, heldere afspraken en gedeelde verantwoordelijkheid. Bij gunningscriterium 4 staat beschreven dat we uitgaan van vrijwilligheid bij medewerker maar vragen de organisatie hier wel maximaal aan mee te werken (bullet 2)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1**Beantwoord op:** 30 jul. 2025**Ref.nr.**

3

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Wilt u zo vriendelijk zijn om aanpassingen in nieuw gepubliceerde documenten met een kleur te markeren?

Antwoord:

Aanpassingen naar aanleiding van de nota van inlichtingen zullen in de betreffende documenten duidelijk gemarkeerd worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1**Beantwoord op:** 30 jul. 2025**Ref.nr.****Onderwerp:**

4 Aanmelding/inschrijving in Tendered

Vraag:

In Tendered wordt in keuzemenu “aanmelding/inschrijving”, onder het kopje “eisen”, niets uitgevraagd.

Wilt u dat inschrijver alle aan te leveren stukken (buiten de gunningscriteria) upload via “voeg overige documenten toe”?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 30 jul. 2025

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Looptijd. Referentie: Conceptovereenkomst, artikel 1.3 "Looptijd" blz. 10

Vraag:

De conceptovereenkomst voorziet in een initiële looptijd van twee jaar, met de mogelijkheid tot tweemaal een verlenging van één jaar. Kan de gemeente toelichten waarom voor deze relatief korte looptijd is gekozen? Gezien het belang van duurzame samenwerking, stabiele arbeidsrelaties en continuïteit van zorgverlening voor zowel cliënten als personeel, achten wij een langere contractduur wenselijk. Dit geldt ook met oog op de extra investeringen die zowel gemeenten als aanbieders zullen moeten doen in het kader van de Pilot Praktijkbegeleider. Is de gemeente bereid om, mede met het oog op die pilot en structurele samenwerking, deze looptijd te verruimen?

Antwoord:

"De gemeenten zoeken naar mogelijkheden om Wmo-ondersteuning zo lang mogelijk te blijven bieden, ondanks financiële uitdagingen en personeelstekorten. Resultaten uit de DOS-werkwijze, gemeentelijke beleidsontwikkelingen, landelijke Wmo-ontwikkelingen en de toekomstige contractering van Begeleiding per 2028 kunnen nieuwe koppelkansen opleveren. Om hier flexibel op in te kunnen spelen, is bewust gekozen voor een relatief korte contractduur.

Daarnaast valt de pilot buiten de scope van deze aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 30 jul. 2025

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Programma van Eisen. Referentie: Bijlage 5 Programma van Eisen, punt 23, 24

Vraag:

In punt 23 en 24 van het Programma van Eisen wordt bij de communicatie met cliënten over vakantieplanning en wachtlijsten geen telefonische communicatie genoemd. Wij verzoeken om telefonische communicatie expliciet aan deze punten toe te voegen, mede gezien het feit dat punt 24 wel ruimte laat voor mondelinge voortgangsupdates.

In de huidige, grillige arbeidsmarkt is het niet altijd mogelijk om vier weken van tevoren schriftelijk vervanging te garanderen. Er vinden regelmatig wijzigingen plaats, wat leidt tot extra kosten en een grotere behoefte aan flexibiliteit in communicatie. Telefonisch contact maakt snellere en meer toegankelijke communicatie mogelijk voor inwoners, zeker bij onverwachte wijzigingen of acute situaties.

Wij verzoeken u daarom om een formele bevestiging of, indien nodig, een aanpassing van het Programma van Eisen op dit punt.

Antwoord:

Met betrekking tot punt 23 geldt dat het voor gemeenten van belang is dat afspraken met cliënten verificerbaar zijn. Indien u een werkwijze kunt toelichten waarbij dit ook via telefonisch contact gewaarborgd wordt, is dat akkoord. Voor punt 24 worden geen wijzigingen doorgevoerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1**Beantwoord op:** 30 jul. 2025**Ref.nr.**

7

Onderwerp:

Programma van Eisen. Referentie: Bijlage 5 Programma van Eisen, punt 13, 14

Vraag:

In punt 14 van het Programma van Eisen staat dat de opdrachtnemer “minimaal stages moet aanbieden aan jongeren en inwoners die gebruik maken van de participatiewet”. Wij verzoeken u dit punt te schrappen. Dit is een onderdeel van de bredere SROI-verplichting (punt 12), aangezien dit type inzet reeds als reguliere invulling van Social Return geldt?

Antwoord:

Stages zijn een van de belangrijke pijlers om mensen te ontwikkelen. Juist omdat stages een onderdeel van de bredere SROI-verplichting zijn, aangezien deze inzet juist geldt als reguliere invulling van Social Return.

Daarin zijn verschillende niveaus te onderscheiden:

MBO BBL € 27.500,- per Opleidingsperiode

MBO BOL € 17.500,- per Opleidingsperiode

Pro/VSO € 20.000,- per Opleidingsperiode

Praktijkleren € 17.500,- per Opleidingsperiode

De kandidaat telt binnen de projectduur mee voor de duur van de opleiding of stage. De eisen staan genoemd in de Uitvoering Social Return, januari 2025. Dit is als document toegevoegd aan de Social Return Monitor.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1**Beantwoord op:** 30 jul. 2025

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Producten. Referentie: Bijlage 2 Producten, blz. 2,3,6,7

Vraag:

Kunt u toelichten waarom de gemeenten Het Hogeland en Eemsdelta ervoor kiezen om het CIZ-indicatieprotocol te hanteren als basis voor de indicatiestelling in deze aanbesteding, en niet het HHM-normenkader? Wij vernemen graag welke beleidsmatige, inhoudelijke of praktische overwegingen ten grondslag liggen aan deze keuze, mede omdat het HHM-normenkader in veel andere gemeenten als standaard wordt gehanteerd voor normering en inzetbepaling binnen de Wmo.

Antwoord:

Hoewel het protocol al enige tijd bestaat, heeft de hoogste rechter in 2018 bevestigd dat het nog steeds voldoet. Ook in latere rechtszaken, tot en met 2024, wordt naar deze uitspraak verwezen. Dit onderstreept dat de richtlijnen nog steeds geldig zijn en voor onze gemeente toereikend worden geacht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1

Beantwoord op:

30 jul. 2025

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Producten. Referentie: Bijlage 2 Producten, blz. 5,7

Vraag:

Bij de productomschrijving van Huishoudelijke Ondersteuning en Huishoudelijke Ondersteuning Plus wordt vermeld dat, bij aanwezigheid van kinderen, ondersteuning ook buiten de reguliere werktijden geleverd dient te worden. Deze eis lijkt echter haaks te staan op de gehanteerde kostprijs, waarin geen onregelmatigheidstoeslag (ORT) is opgenomen. Kunt u toelichten hoe u deze inzet buiten reguliere werktijden voor u ziet binnen de huidige kostprijskaders? Wij verzoeken u om de eis voor inzet buiten reguliere werktijden te heroverwegen.

Antwoord:

Wij verwachten dat dit product slechts zelden ingezet zal worden. Indien de

gemeente in een incidenteel geval inzet buiten de gebruikelijke tijden noodzakelijk acht, zal de onregelmatigheidstoeslag (ORT) worden vergoed.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 30 jul. 2025

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Minimale aantal aanbieders. Referentie: Offerteaanvraag Huishoudelijke Ondersteuning, Paragraaf 2.1.1, blz. 7

Vraag:

Kan de gemeente aangeven of er een minimum aantal aanbieders wordt gehanteerd binnen deze aanbesteding?

Antwoord:

Er wordt geen minimum aantal aanbieders gehanteerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 30 jul. 2025

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Wachttijden en cliëntenstop. Referentie: Bijlage-10-Concept-overeenkomst-maatschappelijke-ondersteuning.pdf, artikel 3.5 en 3.6, blz. 18-19

Vraag:

Kunt u toelichten waarom artikel 3.6 over het instellen van een cliëntenstop is opgenomen? Gezien het beperkte aantal gecontracteerde aanbieders binnen deze aanbesteding, kan een cliëntenstop grote gevolgen hebben voor de beschikbaarheid van ondersteuning van inwoners. Wij gaan ervan uit dat het voorkomen van een cliëntenstop, bijvoorbeeld door het zorgvuldig beheren van eventuele wachtlijsten, de voorkeur heeft. Wij verzoeken u om deze bepaling aan te passen of te vervangen door afspraken over wachtlijstbeheer?

Antwoord:

Artikel 3.5 en artikel 3.6 maken onderdeel uit van het verplichte deel van de contractstandaard. Partijen mogen niet van deze artikelen afwijken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 30 jul. 2025

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Gunningscriterium 4 DOS aanpak

Vraag:

Onze corebusiness is het leveren van huishoudelijke ondersteuning. Daarbij is het niet gebruikelijk dat er taken worden uitgevoerd waarbij we de cliënt aanraken. Dit vraagt nogal wat van een organisatie qua opleiding, verantwoordelijkheden en verantwoording/ verantwoordelijkheid. Uiteraard zijn we tot veel bereid maar dit is voor ons nieuw.

1. Is de gemeente zich hiervan voldoende bewust en hoe ziet de gemeente zelf de rol voor een aanbieder die dit niet in het reguliere aanbod heeft zitten?

2. Mag de inschrijver ook beschrijven hoe er vorm wordt gegeven aan de samenwerking in het DOS project zonder dat we dergelijke taken vanuit verpleging of persoonlijke verzorging zelf uitvoeren maar meer faciliteren van aanbieders die dit soort taken vanuit het eigen brede aanbod wel kunnen inbedden? Als voorbeeld: toezicht bij het nuttigen van de maaltijd lijkt een eenvoudige onschuldige taak maar vraagt naast een groot verantwoordelijkheidsgevoel, EHBO (incl. heimlich), herhaling, registratie

etc.

Antwoord:

"1. De gemeente vraagt commitment voor het gezamenlijk zoeken naar oplossingen die zowel de cliënt als het beperkte beschikbare personeel binnen Wmo en verpleging/verzorging ten goede komen. De aanbieder wordt verwacht actief mee te denken en zich verantwoordelijk te voelen voor deze oplossingen, bijvoorbeeld door partnerschappen aan te gaan met organisaties die wel verpleging en verzorging bieden. In de gemeenten Eemsdelta en Het Hogeland zijn er geen aanbieders van huishoudelijke ondersteuning (HO) die zelf ook wijkverpleging leveren, waardoor dit voor alle partijen een gelijke uitgangssituatie is.

2. In de offerteaanvraag zijn bij gunningscriterium 4 de punten opgesomd die als basis kunnen dienen voor het beantwoorden van de vragen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 30 jul. 2025

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Bijlage 10 - Concept overeenkomst 3.18.1

Vraag:

In onze ogen is het opleggen van een korting niet mogelijk, ook gezien de Wet AMvB waaraan gemeente is verbonden. Ons verzoek is dan ook om deze afspraak te herzien en te schrappen uit de conceptovereenkomst.

Antwoord:

Artikel 3.19.1 (de overeenkomst kent geen artikel 3:18.1) maakt onderdeel uit van het verplichte deel van de contractstandaard. Partijen mogen niet van deze artikelen afwijken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 30 jul. 2025

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Bijlage 10 - Concept overeenkomst 1.3.4

Vraag:

Wat zijn de mogelijkheden tot op te zeggen van de overeenkomst voor de aanbieder? Wij verzoeken u deze optie toe te voegen met een opzegtermijn van 6 maanden, ongeacht of er een wijziging in de overeenkomst heeft plaatsgevonden.

Antwoord:

De gemeente is niet bereid dit aan te passen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 30 jul. 2025

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Bijlage 10 - Concept overeenkomst 3.4.1

Vraag:

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.

Antwoord:

Artikel 3.4.1 maakt onderdeel uit van het verplichte deel van de contractstandaard. Partijen mogen niet van deze artikelen afwijken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 30 jul. 2025

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Bijlage 2 - Producten

Vraag:

Verzorging / tijdelijke opvang kinderen: Bij (lichamelijke) verzorging van kinderen dient te allen tijde een ouder/verzorger in de ruimte aanwezig te zijn. Wilt u dit toevoegen?

Antwoord:

Ouder/verzorger dient aanwezig te zijn in de woning. De gemeente is niet bereid dit aan te passen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 30 jul. 2025

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Bijlage 2 - Producten

Vraag:

Verzorging / tijdelijke opvang kinderen: Het begeleiden van kinderen naar

school mag expliciet door onze medewerkers enkel te voet worden uitgevoerd en niet per fiets of auto. We verzoeken u dit toe te voegen.

Antwoord:

Kunt u de achtergrond van uw opmerking toelichten? Dan kunnen we deze afweging in de Nota van Inlichtingen van de tweede ronde bekend maken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 30 jul. 2025

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Bijlage 2 - Producten

Vraag:

Maaltijdverzorging: Wij zien #het koken van maaltijden #graag uit de productomschrijving gehaald worden. Tegenwoordig zijn er voldoende mogelijkheden om aan gezonde kant en klaar maaltijden te kopen, zodat een medewerker deze enkel hoeft op te warmen.

Antwoord:

Wij zullen dit niet aanpassen. Er kunnen uitzonderlijke situaties voorkomen waarin een kant-en-klaar maaltijd niet passend is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 30 jul. 2025

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Bijlage 2 - Producten

Vraag:

We zijn benieuwd wat u overwegingen zijn om te indiceren volgens het CIZ protocol en niet volgens het HHM normenkader? Landelijk zien we dat ruim 95% van de gemeenten indiceerd volgens het HHM normenkader. Onze ervaring is dat veel gemeenten overstappen naar het HHM normenkader bij een nieuwe aanbesteding. Ook om de HO toekomstbestendig te houden is ons advies om het HHM normenkader te volgen, gezien de vergrijzing en de krapte op de arbeidsmarkt.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 8.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1

Beantwoord op:

30 jul. 2025

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Bijlage 2- Producten

Vraag:

"U geeft aan dat in het geval van kinderen ook buiten reguliere werktijden geleverd dient te worden. Dit is echter organisatorisch moeilijk tot bijna onmogelijk te organiseren. We verzoeken u deze eis te laten vervallen. "

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 9.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 30 jul. 2025

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Bijlage 3 - Resultaten kostprijsonderzoek

Vraag:

Indexering: fijn dat u dezelfde methodiek van indexering hanteerd conform Cao VVT.

Antwoord:

-

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 30 jul. 2025

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Bijlage 3 - Resultaten kostprijsonderzoek

Vraag:

In de marktconsultatie is toegelicht waarom niet het gemiddelde overheadspercentage van de 3 aanbieders als gemiddeld efficiënt wordt gezien. Op dit moment voert Berenschot een Benchmarkcare uit binnen de hulp bij het huishouden. Als de resultaten bekend zijn is het wellicht goed om deze te vergelijken met het gehanteerde overheadspercentage van HHM om te verifiëren of dit percentage reeel is. Gezien het overheadspercentage van de Benchmarkcare Berenschot 2023 hoger lag.

Antwoord:

Er heeft een tarief oriëntatie plaatsgevonden met betrekking tot de kostprijs, waarbij ruimte was voor vragen en opmerkingen. Wij verwijzen u hiervoor naar het NvI-kostprijsonderzoek.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1**Beantwoord op:** 30 jul. 2025**Ref.nr.**

23

Onderwerp:

Bijlage 3 - Resultaten kostprijsonderzoek

Vraag:

Fijn dat de gemeenten zorgvuldig onderzoek hebben gedaan. Eerder hebben we verzocht om de rekentool met de gedeelde parameters van dit document te delen. We doelen hiermee niet de individuele rekentools van aanbieders. Als wij de VNG rekentool vullen met de gecommuniceerde parameters komen we namelijk op een ander bedrag uit. Is het mogelijk, in het kader van transparantie, om ook de ingevulde rekentool te delen hoe u tot dit tarief bent gekomen?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 22.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1**Beantwoord op:** 30 jul. 2025

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Bijlage 3 - Resultaten kostprijsonderzoek

Vraag:

Zoals u in de marktconsultatie tarieven heeft bevestigd is er in de rekentool geen vergoeding opgenomen voor no show. Wij verzoeken u hier een aparte afspraak voor op te nemen. Gezien onze ervaring is dat no show steeds vaker voor komt en enorm drukt op de kosten. Aanbieders zijn namelijk verplicht volgens de Cao VVT om de uren die zijn ingepland bij de medewerkers door te betalen. Wij verzoeken u deze bepaling aan te passen zodat er ruimte is voor declaratie in geval van een niet-verwijtbare no show.

Antwoord:

De gemeente zal hierover geen afspraken opnemen in de overeenkomst. Na contractering zullen partijen nadere afspraken over no-show vastleggen in het werkafsprakenboek.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1

Beantwoord op:

30 jul. 2025

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Bijlage 5 - Programma van Eisen eis 15

Vraag:

In het geval dat de SROI-verplichting niet volledig kan worden gerealiseerd ondanks aantoonbare inspanningen, staat de gemeente er voor open om de boeteclausule te laten vervallen en aan te passen naar een inspanningsverplichting?

Antwoord:

De Social Return Monitor bevat verschillende beoordelingscriteria onder de noemer 'Specificatie SR verantwoording beoordeeld'. Deze criteria variëren van 'volledig voldaan' tot 'niet behaald, verwijtbaar', met daartussen onder andere 'niet behaald, niet verwijtbaar'. Het doel van de SROI is om daarmee een samenwerking tot stand te brengen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1

Beantwoord op:

30 jul. 2025

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Bijlage 5: Programma van Eisen eis 24

Vraag:

Bovenstaande geldt eveneens voor deze eis. Veel communicatie vindt telefonisch plaats tussen planner en inwoner. Hierdoor wordt de inwoner ook in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen, wat als prettig wordt ervaren. Wilt u telefonisch contact hieraan toevoegen?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 6.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1

Beantwoord op:

30 jul. 2025

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Bijlage 5: Programma van Eisen eis 23

Vraag:

De communicatie is afhankelijk van de situatie in een desbetreffende gemeente. We willen voorkomen dat alle cliënten een bericht krijgen dat

vervanging moeilijk is terwijl dit slechts voor een beperkt aantal cliënten het geval is. Zodoende kijken we altijd op cliëntniveau wat de best passende communicatie is. Vaak is dit via de thuishulp en telefonisch via de planner. Wilt u deze mogelijkheid toevoegen aan de eis? Zodra er 'algemene' communicatie uitgaat wordt dit uiteraard altijd gedeeld met de gemeente, maar dit is dus niet altijd het geval.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 6.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 30 jul. 2025

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Bijlage 5: Programma van Eisen eis 21

Vraag:

Bedoeld u met "vanaf het moment dat er een cliënt wordt toegewezen", het moment dat er 301 bericht is ontvangen?

Antwoord:

Ja

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 30 jul. 2025

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Bijlage 5: Programma van Eisen eis 20

Vraag:

U schrijft dat het iStandaarden administratieprotocol in acht genomen moet worden voor facturatie en declaratie. Volgt u het volledige iStandaarden administratieprotocol? Volgt u ook de afspraken rondom start-en stopberichten?

Antwoord:

We volgen het volledige iStandaarden administratieprotocol.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1

Beantwoord op:

30 jul. 2025

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Bijlage 5: Programma van Eisen algemeen

Vraag:

Er is in het programma van eisen niets opgenomen over een afspraak omtrent doorleveren bij een achterblijvende partner na overlijden van de client? Mag er doorgeleverd worden na overlijden? Zo ja, wat is de afgesproken termijn voor het doorleveren?

Antwoord:

Ja, zes weken na overlijdingsdatum. Deze afspraak wordt beschreven in het werkafsprakenboek.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 30 jul. 2025

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Bijlage 5: Programma van Eisen algemeen

Vraag:

Er is in het programma van eisen niets opgenomen over hoe om te gaan met de overgang van WMO naar WLZ. Controleert u of uw inwoners over een WLZ toewijzing beschikken? Zo ja, hoe vaak controleert u dit?

Antwoord:

Er wordt meerdere keren per week gecontroleerd of een cliënt een Wlz indicatie heeft ontvangen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 30 jul. 2025

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Bijlage 7 - Gegevensleveringsovereenkomst

Vraag:

Klopt onze aanname dat we de gegevensleveringsovereenkomst pas na gunning met elkaar afstemmen en invullen? Dus bij het indienen van de documenten (ook niet opgenomen in checklist) is deze nog niet van toepassing?

Antwoord:

Ja, dat klopt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 30 jul. 2025

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Offerteaanvraag 5.3.4

Vraag:

Wanneer komt een aanbieder voor gunning in aanmerking? Kunt u bevestigen dat een aanbieder voor alle sub(sub)criterium een voldoende dient te scoren?

Antwoord:

Zie hiervoor ook Hoofdstuk 5 van de offerteaanvraag. Voor potentiële aanbieders geldt dat:

- zij moeten voldoen aan de procedurevoorschriften;
- geen uitsluitingsgrond op hen van toepassing mag zijn;
- zij voldoen aan de geschiktheidseisen;
- zij akkoord gaan met de uitvoerigseisen en
- het hoogste aantal punten scoren op de gunningscriteria (de hoogste zes partijen komen in aanmerking voor gunning).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 30 jul. 2025

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Offerteaanvraag hoofdstuk 4

Vraag:

In de aanbesteding lezen we dat u onder Reablement het volgende verstaat "het versterken van het zelfredzaam vermogen". Gunningscriterium 1 vraagt u over de communicatie van reablement. Doelt u hier op het Powerful Ageing-programma dat wordt aangeboden? Of doelt u hier op reablement - versterken zelfredzaamheid - als standaard onderdeel van het product Huishoudelijke ondersteuning? Mocht u deze vraag anders bedoelen dan horen wij dat uiteraard ook graag.

Antwoord:

Reablement richt zich op het ondersteunen van ouderen om zo lang mogelijk zo goed als mogelijk (weer) zelfstandig te functioneren in het dagelijks leven. Het gedachtegoed van reablement is gebaseerd op het behoud en herstel van vaardigheden en het vinden van oplossingen om de eigen regie over het leven zo zelfstandig mogelijk te kunnen voeren. Dit gebeurt in eerste instantie met hulp van het netwerk rondom de ouderen en waar nodig met ondersteuning van zorg. Bij reablement wordt de zorg niet overgenomen, maar worden ouderen ondersteund bij het (opnieuw) aanleren van dagelijkse handelingen om zo zelfstandig mogelijk te kunnen functioneren. Er zijn ook programmatische aanpakken ontwikkeld om het gedachtegoed van reablement in de praktijk toe te passen. In een gesprek tussen cliënt, naasten en professional wordt gekeken hoe het gedachtegoed van reablement cliënt en omgeving kan helpen en indien dan nog nodig welke inzet van een professional kan bijdragen aan het versterken van de eigen regie en zelfredzaamheid. Het is aan zowel gemeente als HO-aanbieder om dit gedachtegoed met inwoner te communiceren en vanuit dit perspectief te handelen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 30 jul. 2025

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Offerteaanvraag 2.5.3

Vraag:

Kunt u toelichten wat u overwegingen waren voor een relatief korte looptijd van 2 jaar incl. verlenging uiterlijk eind 2029?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 5.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1

Beantwoord op:

30 jul. 2025

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Offerteaanvraag 2.4.3

Vraag:

Volgens de Istandaarden wordt er tegenwoordig gewerkt met een uurtarief i. p.v. een minutentarieff. Gezien het software systeem automatisch deze omrekening kan maken. We verzoeken u dan ook te werken volgens de Istandaarden en uurtarieven te hanteren i.p.v. minutentarieven. Zo voorkomen we ook extra administratieve lasten i.v.m. afrondingsverschillen.

Antwoord:

Ons systeem rekt het uurtarief om naar een minutentarieff. De reden hiervan is dat wij op basis van minuten moeten indiceren. Dit kan niet worden aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1

Beantwoord op: 30 jul. 2025

Ref.nr.
37

Onderwerp:
Offerteaanvraag 2.2

Vraag:

Als aanbieder leggen wij alle afspraken vast in een elektronisch cliëntendossier, waar een cliënt altijd toegang tot kan krijgen. Indien een cliënt niet digitaal vaardig is kunnen we dit uiteraard schriftelijk delen. Kunt u bevestigen dat hiermee wordt voldaan aan de eis van het uitvoeringsplan?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 30 jul. 2025

Ref.nr.
38

Onderwerp:
Offerteaanvraag 2.1.2

Vraag:

Er worden maximaal zes aanbieders gegund. Kunt u toelichten op basis van welke criteria ervoor gekozen kan worden om minder dan zes aanbieders te gunnen?

Antwoord:

Redenen om aan minder dan zes aanbieders te gunnen kunnen onder andere zijn; minder dan zes Inschrijvingen, potentiële aanbieders voldoen niet aan onderstaande:

- zij moeten voldoen aan de procedurevoorschriften;
- geen uitsluitingsgrond op hen van toepassing mag zijn;
- zij voldoen aan de geschiktheidseisen;
- zij akkoord gaan met de uitvoeringseisen

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 30 jul. 2025

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Offerteaanvraag 2.2

Vraag:

U geeft aan dat er evaluatieperiodes vastgesteld worden indien nodig. Kunt u aangeven in welke situatie u een evaluatie nodig acht? Thuishulpen monitoren continu of de ondersteuning passend is. Indien dit niet het geval is geven zij een signaal door richting zorgcoördinator en planner. Vervolgens vindt er verder onderzoek plaats waaronder een gesprek met huishulp en cliënt.

Antwoord:

Dit betreft evaluaties die op verzoek van de gemeente worden uitgevoerd. Dit verzoek kan worden gedaan om te beoordelen of de ondersteuning passend is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 30 jul. 2025

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Offerteaanvraag 2.1.2

Vraag:

Mooi om te zien dat jullie willen starten met de pilot "Praktijkbegeleider".
Kunt u aangeven of er gedurende deze pilot gebruik wordt gemaakt van het HO-tarief, of dat er een afzonderlijk BG-tarief wordt gehanteerd?

Antwoord:

Deze pilot valt buiten de scope van deze aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 30 jul. 2025

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Offerteaanvraag 3.4

Vraag:

Mag gemeente Eemsdelta en/of Het Hogeland als referent worden gebruikt indien aanbieder aan de referentie voldoet qua aantal cliënten?

Antwoord:

Ja, zolang dit gebeurt onder eerlijke en objectieve voorwaarden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 30 jul. 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

42 Offerteaanvraag 2.1.3

Vraag:

Kan opdrachtgever een schatting geven wat de totale doelgroep is in aantal cliënten per product en gemeente?

Antwoord:

Voor Het Hogeland (peildatum 22 juli 2025): Aantal inwoners met een indicatie HO: 1284. Met een indicatie voor HO+ 69. Het aantal inwoners met een indicatie voor maaltijdbereiding: 6. Het aantal inwoners op de wachtlijst: 108

Voor Eemsdelta (peildatum 22 juli 2025) HH1: 1456 cliënten, HH2: 54 cliënten, HH3(=maaltijd): 2 cliënten, wachtlijst: 38 cliënten"

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 30 jul. 2025

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Bijlagen 4 - Uitvoering Social Return

Vraag:

mogen alle niveaus op MBO niveau worden meegenomen?

Antwoord:

De eisen staan genoemd in de Uitvoering Social Return, januari 2025. Dit is als document toegevoegd aan de Social Return Monitor.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 30 jul. 2025

Ref.nr.
44

Onderwerp:
Bijlagen 5 - Progamma van eisen

Vraag:

Is de verantwoording in WIZZR of via een andere weg. Welke eisen worden gesteld aan het goedkeuren van een kandidaat? Is dit alleen een arbeidscontract?

Antwoord:

De verantwoording wordt ingevuld, gemonitord en beoordeeld via de Social Return Monitor. De eisen zijn opgenomen in de Uitvoering Social Return van januari 2025, welke als document is toegevoegd aan de Social Return Monitor.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 30 jul. 2025