

1	Mededeling van de inkopende organisatie Amstelveen	Vanwege het herstel van een inkoopaspect bij het onderdeel Raamovereenkomst (aantal deelnemers verandert van max. 10 naar max. 100) wordt de opdracht na publicatie van de Nota van Inlichtingen op TenderNed gerectificeerd en opnieuw gepubliceerd. Aan de termijnen verandert verandert verder niets.	
Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Bijlage 1 PVE punt 53 - Klanttevredenheidsonderzoek	In de eis om jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren kunnen wij ons goed vinden. Dit laten wij door een externe partij uitvoeren, echter niet in het vierde kwartaal. Een separaat onderzoek voor de gemeenten Amstelveen en Aalsmeer in het vierde kwartaal, beïnvloedt onze totale resultaten en brengt extra kosten met zich mee. Wij verzoeken u dan ook om de specifieke eis van uitvoering in het vierde kwartaal te laten vervallen.	Ja, dat is akkoord mits de resultaten van het KTO uiterlijk in het vierde kwartaal worden aangeleverd.
2	Bijlage 1 PVE - punt 8 : SROI verplichting	SROI-eis: Onze ervaring bij raamovereenkomsten met andere gemeenten is dat ‘als puntje bij paaltje komt’ er aanbieders zijn die menen te kunnen voldoen aan een dergelijke verplichting ‘buiten de opdracht om’ en dat er gemeenten zijn die dit toestaan. Denk aan: 1. het inzetten van social return-medewerkers op opdrachten voor het verrichten van huishoudelijke ondersteuning van andere gemeenten, 2. het geven van opdrachten aan een sociale werkplaats die niets van doen hebben met het verrichten van huishoudelijke ondersteuning, of 3. het geven van geld aan sociale initiatieven. Deze situatie doet zich met name voor als blijkt dat er onvoldoende geschikte mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt in de betreffende regio zijn om de opdracht uit te voeren. Dit toestaan is niet alleen in strijd met het transparantiebeginsel en het gelijkheidsbeginsel ten opzichte van ondernemingen die bij hun inschrijving (en de uitvoering van de opdracht) zich wél (met heel veel moeite) houden aan de eis. Dit is ook nog eens in strijd met de verplichting dat eisen een direct verband moeten houden met het voorwerp van de opdracht. Zie bijvoorbeeld randnr. 5.4.4 onder (iv) van advies 607 Commissie van Aanbestedingsexperts. Wij verzoeken u dan ook te bevestigen dat u opdrachtnemers strikt houdt aan de SROI-eis, en dat enkel mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt die worden ingezet bij de uitvoering van de onderhavige raamovereenkomst (oftewel: die worden ingezet ten behoeve van het verrichten van huishoudelijke ondersteuning op grond van deze raamovereenkomst) meetellen bij het bepalen of aan de eis wordt voldaan. Mocht u dit niet kunnen bevestigen, bijvoorbeeld omdat u niet kunt garanderen dat er voldoende (potentieel) geschikte mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt zijn om huishoudelijke ondersteuning in uw regio te verrichten, dan verzoeken wij u met klem om de onderhavige eis geheel te laten vervallen, of te versoepelen tot een inspanningsverplichting.	In onze bijlage staat vermeld dat een opdrachtnemer bij het inzetten van kandidaten dit kan doen op de opdracht, maar ook in zijn bedrijfsvoering of toeleveranciers. Immers het hele bedrijf is bezig met het uitvoeren/realiseren van de opdracht, direct dan wel indirect. Daarnaast is ook invulling mogelijk door het inzetten van een maatschappelijke activiteit of door erkende sociaal inkopen. Hierdoor zijn er ruime mogelijkheden om de Social Return in te vullen. Social Return is als eis opgenomen. Enkel een inspanningsverplichting is daarmee niet van toepassing. Mocht de invulling niet geheel gerealiseerd zijn kán van een boete afgezien worden als er voldoende inspanning geleverd is.
3	5.1 Algemene inkoopvoorschriften: Enkele verzoek tot deelneming.	Wij zouden graag willen Inschrijven als zelfstandig aanbieder op het ene perceel en in combinatie met een andere aanbieder op het tweede perceel. Kunt u aangeven of dit mogelijk is? Zo ja, hoe werkt dit met de inschrijfformulieren waaronder het UEA? Zo nee, kunt u onderbouwen waarom dit niet mogelijk is?	Ja, dat kan. Informatie over verzoek tot deelname in combinatie staat in de paragrafen 3.2, 3.3 en 5.4.
4	onderaannemers	Ziet u medewerkers die via een uitzendbureau ingehuurd worden als aanvulling op het personeel in loondienst als onderaannemers?	Nee. Zie de begrippenlijst in het inkoopdocument bij het begrip Medewerkers.
5	onderaannemers	Ziet u ZZP'ers op wie geen beroep gedaan wordt om te voldoen aan de eisen, als onderaannemers? En zo ja, wat moet er van deze ZZP'ers ingediend worden?	Nee. Zie de begrippenlijst in het inkoopdocument bij het begrip Medewerkers.
6	verificatiefase	De verificatiefase valt nu midden in de zomervakantie. Kunt u rekening houden met deze periode en de verificatiefase verplaatsen tot na de vakantieperiode?	De verificatiefase bestaat uit twee onderdelen. Ten eerste dienen de bewijsstukken ingediend te worden bij het verzoek tot deelname (zie inkoopdocument hoofdstuk 3 en 6). Als deze in orde zijn beoordeelt de gemeente Amstelveen of er nog een apart verificatiegesprek moet plaatsvinden. Deze wordt in overleg met de aanbieder gepland. De planning betreft een streefplanning en wordt (vooralsnog) niet aangepast.
7	verificatiefase	De verificatiefase valt midden in de zomervakantie. Is het toegestaan om alle documenten die u ter verificatie kunt opvragen (zoals vermeld op de checklist) al mee te sturen bij het verzoek tot deelneming?	Ja, dat moet. Zie hoofdstukken 3 en 6 van het inkoopdocument.

8	Bijlage 2, Concept Raamovereenkomst	Onder artikel 2.1 geeft u aan dat de optionele verlenging eenzijdig uit te oefenen is door opdrachtgever. Wij verzoeken u de optie tot verlenging wederkerig te maken of in ieder geval na onderlinge afstemming en akkoord pas over te gaan tot verlenging van de overeenkomst. Indien u niet akkoord gaat, zien wij graag gemotiveerd waarom niet.	Niet akkoord. Het gestelde blijft gehandhaafd. De keuze om de verlengingsoptie eenzijdig bij de opdrachtgever te leggen is bewust gemaakt om continuïteit van de dienstverlening en beleidsmatige flexibiliteit te waarborgen.
9	Bijlage 1, Programma van Eisen, punt 55	In het kader van eigen regie en het versterken van het (sociaal) netwerk van de klant verzoeken wij u om aan deze eis toe te voegen. Dat allereerst klant en diens (sociaal) netwerk verantwoordelijk is. Indien de klant of het netwerk hiertoe niet in staat zijn, dan wordt samen met de klant gezocht naar een andere passende en adequate oplossing. Indien u niet akkoord gaat, zien wij graag gemotiveerd waarom niet.	Gestelde blijft gehandhaafd, in het werkafsprakenboek kunnen hier aanvullende afspraken over worden gemaakt.
10	Bijlage 1, Programma van Eisen, punt 53	Onder punt 50 geeft u aan dat opdrachtnemer in specifiek kwartaal 4 een klanttevredenheidsonderzoek uitvoert. Opdrachtnemer voert uiteraard (jaarlijkse) klanttevredenheidsonderzoeken uit. Wij verzoeken u het moment van dit onderzoek (Q4) te laten vervallen en door opdrachtnemer zelf te laten bepalen. Indien u niet akkoord gaat, zien wij graag gemotiveerd waarom niet.	Ja, dat is akkoord mits de resultaten van het KTO uiterlijk in het vierde kwartaal worden aangeleverd.
11	Bijlage 1, Programma van Eisen, punt 40	Opdrachtgever geeft hierin aan dat opdrachtnemer indien gewenst en in overleg met andere organisaties de coördinatierol vervult. Opdrachtnemer ziet de coördinatierol, indien er sprake is van betrokkenheid van een MBO+ of HBO professional/ partij, bij desbetreffende partij en niet bij ons als opdrachtnemer. Bijvoorbeeld: Indien er sprake is van begeleiding, dan zien wij de coördinatierol bij de begeleidingspartij. Graag zien wij deze toevoeging bij punt 40. Indien u niet akkoord bent, zien wij graag gemotiveerd waarom niet.	Ja, dit is akkoord. Eis 40 in Bijlage 1 Programma van Eisen (PvE) wordt hierop aangepast.
12	Bijlage 1, Programma van Eisen, punt 34	Onder punt 34 geeft opdrachtgever aan dat bij indicaties met een looptijd van vijf jaar of langer er elke drie jaar een evaluatie plaats dient te vinden. Opdrachtgever stelt tevens diverse eisen aan de signaalfunctie. Wij verzoeken opdrachtgever de eis van evaluaties te laten vervallen en dit te vervangen door de signaalfunctie. Voorstel: Indien er een signaal is van wijziging van een situatie, dan wordt er zorg gedragen voor een nieuwe aanvraag bij opdrachtgever. Indien u niet akkoord gaat, zien wij graag gemotiveerd waarom niet.	Nee, dit is niet akkoord. Gestelde blijft gehandhaafd om een goede dienstverlening te waarborgen bij indicaties met een lange looptijd.
13	Bijlage 1, Programma van Eisen, punt 4	Onder punt 4 geeft opdrachtgever aan dat Opdrachtnemer verplicht is klanten van een andere opdrachtnemer (tijdelijk) over te nemen indien deze niet in staat is de gevraagde hulp te leveren. Graag zien wij toegevoegd dat dit na overleg is met opdrachtnemer en er tevens met andere opdrachtnemers overleg heeft plaatsgevonden om klanten te verdelen. Indien u niet akkoord gaat, zien wij graag gemotiveerd waarom niet.	Wij stellen als eis dat het overnemen van klanten – zowel bij kleine als grote aantallen – uitsluitend plaatsvindt na overleg met ons én met de andere betrokken opdrachtnemers, zodat de verdeling zorgvuldig en evenwichtig kan gebeuren.
14	Bijlage 1, Programma van Eisen, punt 60	Onder punt 60 staan de tarieven die opdrachtgever vergoed. Graag ziet opdrachtnemer in het kader van transparantie het volledige kostprijsonderzoek en onderbouwing van toegepaste normeringen toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten.	Het kostprijsonderzoek wordt binnenkort/is gepubliceerd op de website van Amstelveen, in het verlengde van de behandeling en besluitvorming in het college. Met de tarivering in 2025 zijn met de resultaten van het onderzoek en alle componenten die de tarieven bepalen (zoals bijvoorbeeld overhead, indirecte klantgebonden tijd, no-shows, reiskosten en reistijd) rekening gehouden. U schrijft in op de tarieven van 2025. Indexatie vindt voor de eerste keer plaats per 1 januari 2026 (zie ook de Financiële Eisen 59 t/m 64 in Bijlage 1 PvE).
15	Bijlage 5, SROI	Een SROI verplichting van 5% is niet meer realistisch in deze tijd. In verband met de krapte op de arbeidsmarkt zien we landelijk de trend waarbij er steeds minder mensen zijn die in de SROI doelgroepen vallen en ook bij ons aan het werk zouden kunnen. De aanwas van deze kandidaten is enorm teruggelopen de afgelopen jaren. Wij geloven in de meerwaarde van SROI en verzoeken u daarom deze eis te wijzigen en maatwerkafspraken hierover te maken waarbij er sprake is van een inspanningsverplichting zonder boeteclausule. Wij zien graag uw gemotiveerde reactie.	We verlagen het SROI percentage naar 3%. Zie nieuwe ge-uploade Bijlage 5 Toepassing SROI. Echter, het betreft geen inspanningsverplichting, maar een eis. Naast het inzetten van personeel zijn er ook mogelijkheden in sociaal inkopen en invulling door een maatschappelijke activiteit. Mocht de invulling niet geheel gerealiseerd zijn kán van een boete afgezien worden als er voldoende inspanning geleverd is (zie ook bijlage 5).

16	Bijlage 4, ARVODI, artikel 18.5	Opdrachtnemer is niet bereid haar recht op opschorting ter zijde te stellen zoals in deze bepaling is omschreven. Dit is het recht waarop opdrachtnemer in alle redelijkheid een beroep kan doen indien Opdrachtgever bijvoorbeeld te laat, slechts gedeeltelijk of in zijn geheel niet betaalt. Gaat Opdrachtgever akkoord met het verwijderen van deze bepaling? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet en verzoeken wij Opdrachtgever om ook zijn recht op opschorting buiten toepassing te verklaren.	Niet akkoord, artikel 18.5 richt zich op uitstel of niet-betaling bij vermoedelijke inhoudelijke onjuistheid van facturen of ingeval van ondeugdelijkheid van de gefactureerde diensten. Opdrachtgever schort de betaling niet op zonder geldige reden en indien dat wel het geval is, wordt dit geregeld in artikel 18.2 van de ARVODI-2018.
17	Bijlage 4, ARVODI, artikel 13.5	Wij verzoeken Opdrachtgever om de laatste zin uit deze bepaling te laten vervallen. Een boete betreft immers een vooraf (weloverwogen) vastgestelde vergoeding. Voor het vragen van ook schadevergoeding is dan geen plaats meer. Uitsluitend indien Opdrachtgever hier toch niet toe bereid is, verzoeken wij om te bevestigen dat hier gaat om een aanvullende vergoeding. Is Opdrachtgever hiertoe bereid? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet.	Niet akkoord, een boete en schadevergoeding zijn twee verschillende zaken en dienen een ander doel.
18	Bijlage 4, ARVODI, artikel 22.6	Opdrachtgever wenst zich het recht voor te houden om de overeenkomst, om welke reden dan ook, op te zeggen. Dit brengt voor Opdrachtnemer een risico met zich mee. Opdrachtnemer verzoekt Opdrachtgever de reden van opzegging te definiëren, evenals c.q. doch in ieder geval een opzegtermijn van minimaal drie maanden in acht te nemen. Tevens wenst Opdrachtnemer de beëindigingsmogelijkheid wederkerig te maken zodat ook Opdrachtnemer de overeenkomst kan beëindigen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet.	Niet akkoord, ten overvloede geeft Opdrachtgever mee dat een per directe opzegging in uitzonderlijke gevallen plaats zou vinden en het voor de cliënten en Opdrachtgever geen wenselijk situatie is om een overeenkomst zonder reden en opzegtermijn op te zeggen.
19	SROI	Als bewijslast voor WIZZR staat er ook dat wij een loonstrook moeten aanleveren van de medewerker. Wij verzoeken u deze achterwegen te laten in het kader van de AVG wet en privacy gevoelige gegevens?	Een loonstrook hoeft niet opgevoerd te worden. Wél dient een arbeidsovereenkomst als bewijsstuk aangeleverd te worden dat de medewerker tot een bepaalde doelgroep behoort. WIZZR is ISO 27001 gecertificeerd en voldoet aan alle eisen rondom informatiebeveiliging . Voor extra informatie: https://www.wizzr.nl/producten/wizzr-mvoi
20	SROI	Wij zien in de bijlage 5 Social Return On Investment niets vermeld staan over het opvoeren van MBO en HBO studenten. Graag zouden wij deze mogelijkheid toegevoegd willen hebben zodat we deze kandidaten ook kunnen opvoeren voor de invulling van de SROI.	MBO studenten, die een BOL of BBL opleiding volgen kunnen reeds opgevoerd worden. HBO en WO studenten zijn op dit moment niet opgenomen in onze bijlage en daarmee niet te waarderen: wel is er de mogelijkheid om maatwerk te leveren en begeleidingsuren als maatschappelijke activiteit op te voeren. Zie verder ook mogelijkheid 2 in bijlage 5 van de inkoopdocumenten.
21	Programma van Eisen	In het programma van eisen staat niets beschreven over no-show, overgang naar WLZ, doorleveren na overlijden ect. Worden hier in het werkafsprakenboek afspraken over gemaakt?	Dat is juist, hier worden in het werkafsprakenboek tijdens de implementatiefase nadere afspraken over gemaakt.
22	Concept Raamovereenkomst	Wat is de reden dat er een boete clause is opgenomen, voor het niet binnen 15 werkdagen starten van de zorg? Dit ligt niet altijd bij/aan de zorgaanbieder. Wij verzoeken u deze clause te schrappen en hier afspraken over op te nemen in het werkafsprakenboek.	Gestelde blijft gehandhaafd. De opdrachtnemer spant zich in om wachttijden te voorkomen, indien dit door externe factoren niet mogelijk is, houdt opdrachtgever hier rekening mee. Het is niet de wens van opdrachtgever om bij elke overschrijding een boete op te leggen.
23	Concept Raamovereenkomst	We nemen aan dat u bij 3.4 bedoeld dat het om facturen gaat die niet via het berichtenverkeer verstuurd kunnen worden. Daarnaast gaan wij er vanuit dat reguliere declaraties wel via een 323 bericht in het iWmo berichtenverkeer verstuurd mogen worden.	Dat is juist. Dit artikel is overbodig en zal uit de definitieve raamovereenkomst verwijderd worden.
24	Programma van Eisen	Binnen 21 dagen na het verzenden van het 301 bericht, dienen cliënten de eerste zorg te ontvangen. Wat gebeurt er als hier onvoldoende aan wordt voldaan? Het is altijd in overleg met de inwoner en niet altijd mogelijk door bijvoorbeeld de situatie van een inwoner. Hoe verhoudt dit zich tot elkaar? Wij verzoeken u dit te wijzigen naar een inspanningsverplichting of op te nemen dat dit altijd in overleg met de inwoner is.	Dit is niet akkoord, gestelde blijft gehandhaafd. Er wordt door opdrachtgever rekening gehouden met externe factoren. Nadere afspraken zullen in het werkafsprakenboek worden opgenomen.

25	Programma van Eisen	Waarom mag nafacturatie alleen gedaan worden over de afgelopen 3 maanden en niet over het gehele boekjaar? Wat is de reden dat er na 3 maanden geen correcties mogen worden gedaan op de facturatie? Soms is er overmacht, waardoor er met terugwerkende kracht nog een declaratie of correctie gedaan wordt. Wij verzoeken u deze eis te schrappen en ontvangen graag uw gemotiveerde reactie.	Dit gedeelte van Eis 62 van het Programma van Eisen wordt geschrapt.
26	Programma van Eisen	Waarom communiceert u in minuten tarieven en hanteert u geen uurtarieven? Sinds 2021 is het mogelijk om met uurtarieven in minuten te declareren en ontstaan er geen afrondingsverschillen. Wij verzoeken u te gaan werken volgens de i-standaard en te communiceren met een uurtarief. Wij ontvangen graag uw gemotiveerde reactie.	Het gestelde blijft gehandhaafd. Wij hanteren minuten tarieven om nauwkeurigheid en transparantie van daadwerkelijk geleverde zorg te waarborgen. Dit voorkomt afrondingsverschillen en biedt flexibiliteit bij het declareren. Hoewel de i-standaard sinds 2021 uurtarieven in minuten ondersteunt, sluiten minuten tarieven beter aan bij onze interne processen en systemen.
27	Programma van Eisen	Niet alle opdrachtnemers zullen contracten hebben met het zorgkantoor. Controleert de gemeente ook of zijn/haar inwoners over zijn naar de financieringsstroom WLZ? Hoe vaak controleert u dit? Wanneer communiceert u dit met de aanbieders?	Kunt u aangeven over welke eis u het heeft?
28	Programma van Eisen	U vraagt om een urenbriefje waarin medewerker na ieder zorgmoment de gewerkte uren laat aftekenen door de cliënt. Dit is een extra administratieve last die bovendien geen verantwoording van geleverde zorg is. Opdrachtgever ontvangt jaarlijks een productieverantwoording. Binnen onze organisatie hebben we de verantwoording van geleverde zorg volledig gedigitaliseerd. Hiermee verbeteren we de kwaliteit van onze administratie, waardoor verloning en facturatie betrouwbaarder worden. Daarnaast wordt de geleverde zorg hiermee op een efficiëntere manier verantwoord voor de accountant, wat de jaarlijkse controle vergemakkelijkt. We hebben extra controlemaatregelen zoals; we hebben vaker cliëntevaluaties, periodieke steekproeven met random cliëntevaluaties (ca 10% op jaarbasis), het CTO uitgebreid met vragen over gewerkte uren, laagdrempelig melden van gemiste zorg en de medewerker accordeert wekelijks expliciet zijn/haar uren. Intern én extern is hier voldoende toezicht op. Toezicht van kwaliteit en zorg voor vastlegging, control voor overzicht, accountant voor de jaarrekening, GGD namens gemeenten voor kwaliteit en een andere accountant voor de productieverantwoording. Wij verzoeken u deze eis te schrappen en ontvangen graag uw gemotiveerde reactie.	Het gestelde blijft gehandhaafd. Indien u de urenverantwoording aantoonbaar (lees: minimaal beter/efficiënter) anders heeft geregeld kan de opdrachtgever daar na goedkeuring mee akkoord gaan. Genoemde voorbeeld is voor opdrachtgever akkoord.
29	Programma van Eisen	In het iwmo berichten verkeer wordt er aangegeven wanneer we starten en wanneer niet; het is een extra en onnodige, administratieve last om dit apart aan te leveren. Wij verzoeken u deze eis te schrappen en ontvangen graag uw gemotiveerde reactie	Kunt u aangeven over welke eis u het heeft?
30	Programma van Eisen	U geeft hier aan dat opdrachtnemer is verplicht de klanten van een andere opdrachtnemer (tijdelijk) over te nemen indien deze niet in staat is de gevraagde hulp te leveren. Zoals dit er nu staat zijn wij verplicht alle klanten over te nemen wanneer dit voorkomt zonder extra medewerkers en/of capaciteit. Deze eis is buitenproportioneel op deze manier. Wij verzoeken u deze eis te wijzigen naar een inspanningsverplichting voor alle gecontracteerde aanbieders gezamenlijk om klanten in zorg te nemen indien een andere opdrachtnemer onvoldoende in staat is om te leveren. Wij ontvangen graag uw gemotiveerde reactie.	Dat is niet akkoord, de eis blijft gehandhaafd. Zie ook beantwoording vraag 13.
31	Programma van Eisen	Zijn de iWmo productcodes al bekend? Zou u deze z.s.m. kunnen delen?	De productcodes worden gedeeld tijdens de implementatiefase.
32	Programma van Eisen55	Wij verzoeken u deze eis als zodanig te wijzigen dat de 'op gemakkelijke wijze op te lossen zaken' nader worden vastgesteld met opdrachtgever en opdrachtnemers gezamenlijk en worden opgenomen in het werkafsprakenboek. Wij ontvangen graag uw gemotiveerde reactie.	Gestelde blijft gehandhaafd, in het werkafsprakenboek kunnen hier aanvullende afspraken over worden gemaakt.
33	Programma van Eisen53	Wij werken met een doorlopend CTO middels pulsemetingen. Iedere periode wordt 8,33% van de totale cliëntpopulatie per mail bevestigd door een extern bureau (Markteffect). Op deze manier wordt ongeveer 50% van de totale cliëntpopulatie bereikt. Bovendien doen we een evaluatie 6 weken na start zorg en een jaarlijkse evaluatie waarbij we ook vragen meenemen over tevredenheid. Opdrachtnemer kan ten allen tijden de uitkomsten laten zien van iedere gewenste periode. Kunt u bevestigen dat dit voldoende is? Wij ontvangen graag uw gemotiveerde reactie.	Dit is akkoord, mits jaarlijks de resultaten uiterlijk in het vierde kwartaal worden aangeleverd. (zie ook beantwoording vraag 1)

34	Programma van Eisen 5 0	Wat verstaat opdrachtgever onder periodiek? Wij maken jaarlijks een opleidingsplan waarbij het inwerken van nieuwe medewerkers doorlopend aandacht heeft. Kunt u bevestigen dat dit voldoende is?	Dat is voldoende.
35	Programma van Eisen 4 4	Wij hebben ruimere werktijden in deze arbeidsmarkt. Op werkdagen tot 19:00uur en op zaterdag tussen 9:00 en 13:00uur. Kunt u bevestigen dat dit akkoord is?	Ruimere openingstijden zijn akkoord voor de reguliere werktijden, als het voor de situatie van de klant noodzakelijk is dient de hulp ook buiten deze tijden te worden
36	Programma van Eisen 4 3	Hoe om te gaan met te late afmeldingen/no show? Indien de medewerker van opdrachtgever voor een dichte deur staat en de klant niet heeft afgebeeld moeten de uren wel worden uitbetaald. Ook als de klant minder dan 24 uur van e voren afbelt is de medewerker niet altijd ergens anders in te zetten op dat tijdstip. Opdrachtnemers zijn door de cao verplicht deze uren uit te betalen. Hoe wordt hier rekening mee gehouden? Wij ontvangen graag uw gemotiveerde reactie.	Zie antwoord op vraag 14. In de berekening van de tarieven 2025 is hier rekening mee gehouden.
37	Programma van Eisen 3 3	"Hier geeft u de onderwerpen aan die besproken dienen te worden tijdens het opstellen van een hulpplan. Hierin worden een aantal punten benoemd die van belang zijn om uit te vragen vóór het stellen van de indicatie. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het indiceren en derhalve ook voor het bespreken van (een gedeelte van) dit hulpplan. De opdrachtgever bepaalt het wat, de opdrachtnemer het hoe. De rechtmatigheid en het aantal uren moeten worden vastgesteld voordat opdrachtnemer in beeld komt. Hiervoor moeten er dus een aantal hieronder benoemde punten worden besproken. Alles wat voorliggend is aan de wmo indicatiestelling dient opdrachtgever mee te nemen in zijn besluit van rechtmatigheid en het vaststellen van de uren. De volgende punten zijn derhalve aan opdrachtgever om uit te vragen, te bespreken en vast te leggen; • Welke bijdrage het (zorg)netwerk levert aan de ondersteuning of zorg van de klant; • Welke bijdrage overige/andere hulpverleners leveren aan de ondersteuning of zorg van de klant; • Titelleg over de eigen bijdrage. Wij verzoeken u deze punten los uit de eis te verwijderen en toe te voegen aan de opdracht naar de opdrachtnemer en in de beschikking naar de klant. Dan neemt opdrachtnemer deze mee in het gesprek maar zijn wij niet verantwoordelijk voor het vaststellen/duidelijk maken hiervan. Wij ontvangen graag uw gemotiveerde reactie. "	Genoemde punten zijn bedoeld om een volledig klantbeeld te creëren. Uitgangspunt is een eenmalige uitvraag bij de klant. Tijdens de implementatiefase zal dit verder worden uitgewerkt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer(s).
38	Programma van Eisen 2 8	Deze eis is een extra administratieve last en zeer onwenselijk. In deze arbeidsmarkt en krapte in de zorg is het extra belangrijk om de administratieve last zo laag mogelijk te houden en slim te werken. Slim werken doen we al door te werken met een algemene wachtlijst waarin idealiter ook de werkvoorraad van de wmo aanvragen duidelijk is zodat opdrachtnemers hierop kunnen anticiperen en waarin duidelijk de beschikbaarheid wordt aangegeven. Wij verzoeken u deze eis te schrappen en ontvangen graag uw gemotiveerde reactie.	Deze eis blijft gehandhaafd totdat er gewerkt wordt met een centrale wachtlijst. Over de centrale wachtlijst worden afspraken gemaakt tijdens de implementatiefase.
39	Programma van Eisen 2 7	U geeft hier aan dat indien de klant wenst af te wijken van de aanvangsdatum die is aangeboden, de opdrachtnemer dit dient te melden aan de opdrachtgever. Wij verzoeken u deze eis te laten vervallen. Dit is te monitoren aan het berichtenverkeer en een extra administratieve ballast in een tijd waarin het hard nodig is om de administratieve last in de zorg te verminderen. Wij ontvangen graag uw gemotiveerde reactie.	Nee, dit is niet akkoord. Eis 27 blijft gehandhaaft maar heeft betrekking op inwoners die, op het moment dat opdrachtnemer beschikbaarheid heeft, langer dan 2 maanden de aanvang willen uitstellen, zodat opdrachtgever contact met de inwoner kan hebben. Tijdens de implementatiefase zullen nadere afspraken worden gemaakt over in welke situaties er contact moet plaatsvinden met opdrachtgever.
40	Programma van Eisen 2 6	U geeft hier termijnen aan waarbij opdrachtnemers ook afhankelijk zijn van inwoners met de indicatie of iemand uit het (zorg)netwerk die aansluit bij de intake. Wij verzoeken u dit te wijzigen in een inspanningsverplichting en hier minimaal aan toe te voegen dat dit altijd in overleg is met de inwoner.	Het gestelde blijft gehandhaafd. Wij houden rekening met externe en/of onvoorziene factoren.