

Nota van Inlichtingen 1 - herzien

Hulp bij het huishouden - TN522280

LET OP! Deze nota is herzien bij rectificatie op 28 mei 2025.

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord 21 mei 2025	Herzien antwoord 28 mei 2025
1	1	Contractstandaarden WMO	Is gemeente bekend met de contractstandaarden WMO? Gemeenten hebben de contractstandaarden WMO tijdens de ALV van de VNG onderling verbindend verklaard. Dat betekent dat alle gemeenten verplicht zijn om ze te gaan gebruiken. Hierdoor ontstaat uniformiteit in de manier waarop gemeenten contracten afsluiten binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Dit helpt om verschillen in uitvoering te verminderen. Wij willen gemeente vragen om de documenten aan te passen op basis van de geldende contractstandaarden.	De gemeente komt zo spoedig mogelijk op uw vraag terug.	Dank voor uw opmerkelijkheid. Rectificatie heeft plaatsgevonden.
2	1	Herstelbaarheid	Gelet op het belang en de complexiteit van aanbestedingsprocedures willen wij aanbestedende dienst vragen/verzoeken om een mogelijkheid tot herstel toe te voegen wanneer sprake is van een kennelijke omissie of fout in de aangeleverde documentatie, voor direct wordt overgegaan tot uitsluiting van de procedure.	Binnen het aanbestedingsrecht en jurisprudentie zijn er mogelijkheden om een kennelijke omissie of fout in aangeleverde documentatie te laten herstellen. Er zijn echter ook bepaalde omissies waar geen herstel voor geboden kan worden. De gemeente zal hierin de geldende wet- en regelgeving en jurisprudentie volgen.	
3	1	Referentieverklaring	Mag gemeente 's-Hertogenbosch als referent worden opgegeven?	Ja, dat is toegestaan.	
4	1	5.1 Gunningscriterium I (G-I): Kwaliteitsplan	Kan gemeente dit gunningscriterium wat meer toelichten; Dient de overgang van RGF naar PxQ mee te worden genomen in dit onderdeel? Voor ons als bestaande aanbieder is dit namelijk een belangrijk onderdeel, maar voor een nieuwe aanbieder zal dit minder spelen. Hierdoor ontvangt u mogelijk twee verschillende benaderingen van deze uitvraag.	De PxQ financiering gaat voor elke opdrachtnemer in per 1-1-2026. Zo ook krijgt vanaf dan ook elke opdrachtnemer te maken met klanten die in 2026 de transitie maken naar het nieuwe normenkader. Dat speelt voor zowel bestaande maar ook voor nieuwe opdrachtnemers, wanneer bij herindicatie de klant kiest voor een 'nieuwe' opdrachtnemer.	
5	1	5.1 Gunningscriterium I (G-I): Kwaliteitsplan	Wat wordt bedoeld met: - Benodigde inzicht in geleverde prestaties van Inschrijver voor de contractmanager van de gemeente; - Planmatigheid in tijd en actie	In artikel 27.5 van het Programma van Eisen is opgenomen welke informatie Opdrachtnemer elk half jaar aan de Opdrachtgever dient te overleggen. Met dit gunningscriterium bedoelen wij dan ook dat de Inschrijver hierin inzicht kan verschaffen. Met planmatigheid in tijd en actie wordt bedoeld het inzicht waaruit blijkt dat u als Inschrijver tijdig operationeel gereed bent voor de ingangsdatum van het nieuwe contract.	
6	1	Bijlage 8 - Prijsblad	Kan gemeente toelichten met wat wordt bedoeld met gemiddelden zonder 0 in het overzicht?	Op sommige parameters rapporteren sommige zorgaanbieders wel een waarde, anderen niets of nul. Het gemiddelde zonder nul geeft het gemiddelde weer van de gerapporteerde waarden die groter zijn dan nul.	

7	1	Bijlage 8 - Prijsblad	De toelichting op de gehanteerde meetwaarden en normeringen is op onderdelen lastig te volgen. In sommige gevallen wordt uitgegaan van een gewogen gemiddelde, terwijl op andere punten het (ongemiddelde) rekenkundig gemiddelde wordt toegepast. De keuze voor het al dan niet hanteren van een (gewogen) gemiddelde is door de aanbestedende dienst niet gemotiveerd. Wij verzoeken gemeente om een onderbouwing van deze keuzes te verstrekken.	Er is slechts éénmaal gebruik gemaakt van het gewogen gemiddelde (weging op basis van marktaandeel): bij de periodiekmix. Het gewogen gemiddelde weerspiegelt 1-op-1 de werkelijke situatie voor de inschaling van het personeel in het stelsel. In alle andere gevallen is het gewone rekenkundige gemiddelde gebruikt. Bij het gewone rekenkundige gemiddelde wordt iedere zorgaanbieder beschouwd als een (gelijkwaardig) praktijkvoorbeeld van hoe op een parameter wordt 'gescoord'. De norm is dan gebaseerd op alle meetwaarden, zonder sommige meetwaarden als 'zwaarder of lichter' / 'belangrijker of minder belangrijk' te beschouwen. Op zakelijke reistijd is een afwijking gemaakt in de normering. Eén gerapporteerde waarde was 100% hoger dan de andere gerapporteerde waarden. Die waarde is daarom niet meegenomen in het rekenkundig gemiddelde. Ook de voor opslag voor marge, risico en innovatie is gekozen voor een afwijkende normering. Deze is gebaseerd op de laagste twee meetwaarden (van vier metingen). Twee zorgaanbieders rapporteerden 3%, twee 4%. Wij hebben gekozen voor de twee zorgaanbieders die 3% hebben gerapporteerd. 3% is een alom gebruik percentage als opslag voor marge, risico en innovatie. Bovendien staan de budgetten van de gemeente onder zware druk. Dit heeft meegewogen in het besluit ons hier te baseren op de laagste twee waarden.
8	1	Bijlage 8 - Prijsblad	Voor de zakelijke reistijd wordt uitgegaan van een gemiddelde, waarbij de outlier buiten beschouwing is gelaten. Graag ontvangen wij een toelichting waarom deze outlier niet is meegenomen in de berekening. Verder horen wij graag of hierover contact is opgenomen met de betreffende outlier.	Op zakelijke reistijd is een afwijking gemaakt in de normering. Eén gerapporteerde waarde was 100% hoger dan de andere gerapporteerde waarden. Die waarde is daarom niet meegenomen in het rekenkundig gemiddelde. Er is met de betreffende zorgaanbieder contact geweest over de door hun gerapporteerde waarde. De waarde was gebaseerd op een aanname, omdat de zakelijke reistijd niet werd geregistreerd. Aangezien de andere meetwaarden allemaal binnen een paar procent van elkaar (en van de uiteindelijke norm) liggen, hebben we besloten de outlier niet mee te nemen.
9	1	Bijlage 8 - Prijsblad	Wat betreft innovatie wordt als norm uitgegaan van de laagste twee waarden. Wij ontvangen graag een toelichting. De gemeente 's-Hertogenbosch heeft een grote ambitie als het gaat om de woonzorg visie. Dit vraagt extra aandacht en kosten van aanbieders.	Het klopt niet dat de norm voor innovatie is gebaseerd op de laagste twee waarden. Wat wel is gebaseerd op de laagste twee waarden (van vier metingen) is de opslag voor marge, risico en innovatie gezamenlijk. Twee zorgaanbieders rapporteerden 3%, twee 4%. Er is gekozen voor de twee zorgaanbieders die 3% hebben gerapporteerd. 3% is een alom gebruikelijk percentage als opslag voor marge, risico en innovatie. Bovendien staan de budgetten van de gemeente onder zware druk. Dit heeft meegewogen in het besluit dit te baseren op de laagste twee waarden.
10	1	Bijlage 8 - Prijsblad	In bijlage 8 prijsblad wordt omschreven dat het tarief voor 2025 is vastgesteld op €41,14, waarbij is uitgegaan van een effectieve loonstijging van 2% sinds 1 oktober 2024. Wij hebben hier een aantal vragen over die wij sepeeraat zullen stellen: - Kan de gemeente toelichten hoe zij tot deze 2% is gekomen? En hoe deze is verwerkt in het nu berekende tarief?	Er is een loonsverhoging overeengekomen van 4% per 1 juli 2025 voortkomend uit de CAO VVT. De loonsverhoging werkt dus door in 6 van de 12 maanden in 2025. Hiermee is het tarief van €41,14 op prijspeil 2025 en geldend per 1 januari 2026. Indexering van dit tarief vindt voor het eerst plaats overeenkomstig december 2026 geldend voor 2027 enzovoorts. Zie daartoe Bijlage 4, artikel 8.3.
11	1	Tegenstrijdigheid verlengingsmogelijkheid	3x met steeds 2 jaar (Inkoopdocument artikel 2.5.c/inkoopbeleid artikel 3.5) 4x met telkens één jaar. Schriftelijk 6 maanden voor afloop. Wat is juist?	Artikel 5 van de concept-overeenkomst is juist, inhoudende dat de overeenkomst initieel een looptijd heeft van 4 jaar, met mogelijkheid tot twee keer verlengen met elk 2 jaar.

12	1	CAK eigen bijdrage	Gemeente omschrijft; voor het accuraat kunnen verwerken van de eigen bijdrage geldt dat de aanbieder tijdig 305 start - en 307 stopberichten aanlevert aan de gemeente. Houdt dit in dat de gemeente de startzorgdatum gebruikt om de client aan te melden voor de eigen bijdrage?	Ja, de startdatum zoals genoteerd in het 305 bericht is de datum van aanmelding bij het CAK.
13	1	Afspraken m.b.t. stop zorg	Gemeente omschrijft: 2.Opname zorginstelling Beëindiging na 4 weken in geval van achterblijvende partner. Volgt hierna een 301-bericht op naam partner? Wij ontvangen graag een complete werkwijze/stappenplan	Huidige werkwijze bij verhuizing: -Backoffice belt naar achterblijvende partner met vraag of diegene de hulp wenst te behouden: 1.Nee, indicatie op verhuisde inwoner wordt beëindigd per verhuisdatum. 2.Ja, toekenning bij verhuisde inwoner wordt beëindigd per verhuisdatum. 2.1. Er wordt een tijdelijke toekenning ingezet op naam van achterblijvende partner. In het 301 bericht wordt aangegeven dat het gaat om tijdelijke doorlevering ivm verhuizing partner. Dit zodat de zorgaanbieder het 301 bericht niet als nieuwe aanmelding ziet en dus doorgaat met levering. 2.2. Tegelijkertijd wordt er een toegangs (Meldings)proces gestart op naam van achterblijvende partner zodat medewerker Toegang onderzoek kan doen naar de noodzaak. 2.2.1. Bij geen noodzaak volgt beëindiging 2.2.2. Wel noodzaak, volgt een nieuwe toekenning (dus nieuw 301 bericht)
14	1	Afspraken m.b.t. doorleveren na overlijden	Beëindiging na 4 weken in geval van achterblijvende partner. Volgt hierna een 301-bericht op naam partner? Wij ontvangen graag een complete werkwijze/stappenplan.	Zie antwoord op vraag 16, dit betreft dezelfde vraag.
15	1	Financiële verantwoording: 1D jaarverslag	In de eis wordt omschreven; voor 1 juni en uiterlijk 1 juni. Welke is juist?	Het betreft uiterlijk voor 1 juni.
16	1	Solvabiliteitsratio	We lezen bij de geschiktheidseisen een solvabiliteitsratio van tussen de 20% en 40%.We schrikken van de hoogte van deze ratio. Kan de gemeente toelichten hoe zij deze rechtvaardigen?	Het betreft geen geschiktheidseis bij aanbesteding. De genoemde ratio is opgenomen in het PvE als een kán-bepaling. De financiële kengetallen in de zorg laten een beeld zien dat het merendeel van de branche waaronder de hulp bij het huishouden valt, een solvabiliteit heeft van meer dan 20%. Het grootste deel zelfs meer dan 35% . Wij achten daarom de genoemde normering passend.
17	1	Geschiktheidseisen	Uit paragraaf 4.5.1 van het beschrijvend document volgt een goedkeurende accountantsverklaring van een onafhankelijk accountant moet worden overgelegd, zonder een zogenoemde continuïteitsparagraaf. Op welk jaar moet de accountantsverklaring zien?	De meest actuele beschikbare accountantsverklaring: 2023 of 2024.
18	1	Certificaat KMS	In paragraaf 4.6.2 van het beschrijvend document is opgenomen dat van de geselecteerde inschrijvers wordt gevraagd een kopie van het certificaat (van het kwaliteitsmanagementsysteem) te overleggen. Dit is een openbare aanbesteding, zodat geen sprake is van selectie. Moet het certificaat bij inschrijving of op verzoek na gunning worden overgelegd?	Ter verduidelijking: het certificaat KMS wordt opgevraagd bij de voorlopig gegunde partijen. Het certificaat hoeft niet bij inschrijving ingediend te worden.
19	1	Beroep op onderaannemers	In paragraaf 4.9.2 van het beschrijvend document is aangegeven dat onderaannemers (ook als daar geen beroep op wordt gedaan ten aanzien van draagkracht en/of bekwaamheid) moeten worden vermeld in het UEA. Wij werken voor de uitvoering van de werkzaamheden met zzp'ers. Ziet de gemeente zzp'ers als onderaannemers? Deze vraag stellen wij mede gelet op het bepaalde in artikel 14 van de Overeenkomst en eisen 24.1, 24.4, 24.5 en 24.7 van het PvE die zich niet goed lijken te verhouden tot het kwalificeren van zzp'ers als onderaannemers.	Het inschakelen van zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers) bij het uitvoeren van de overeenkomst beschouwen wij als onderaanneming. De zzp'er beschikt in dit geval over een overeenkomst waaruit blijkt dat de opdrachtgever geen loonheffing hoeft in te houden en te betalen. Conform eis 24.7 is dat gemaximeerd tot 20%.
20	1	Gunningscriterium kwaliteitsplan	In paragraaf 5.1 van het beschrijvend document zijn de elementen uitgewerkt die moeten worden uitgewerkt in het kwaliteitsplan. Wat bedoelt de gemeente precies met het volgende element: "benodigde inzicht in geleverde prestaties van Inschrijver voor de contractmanager van de gemeente"? Welke informatie wenst de gemeente te ontvangen om inzicht in de geleverde prestaties te verkrijgen?	Zie antwoord op vraag 5

Door aanpassing van de contractstandaarden dient het certificaat al bij inschrijving ingediend te worden. Zie paragraaf 3.3.2 Beschrijvend document.

21	1	Verwachte dekking	In paragraaf 2.4 van het beschrijvend document omschrijft de gemeente dat zij voornemens is raamovereenkomsten te sluiten met vijf (5) inschrijvers, mits deze gezamenlijk minimaal 130% dekkingsgraad kunnen bieden van de door de Gemeente ingeschatte hoeveelheid uren. Inschrijvers moeten daarom in het inschrijfformulier (bijlage 3) invullen hoeveel uren zij naar verwachting beschikbaar hebben per maand in 2026. Wij zijn een nieuwe aanbieder in de gemeente 's-Hertogenbosch en kunnen daarom slechts met beperkte zekerheid een inschatting geven van het aantal beschikbare uren. Zijn er (juridische) consequenties aan verbonden als de ingeschatte hoeveelheid niet kan worden waargemaakt?	We vragen bij inschrijving een opgave van de capaciteit die beschikbaar is voor uitvoering van de opdracht. Wij gaan ervan uit dat deze capaciteit realistisch is en daadwerkelijk beschikbaar zal zijn. Die capaciteit is voor Opdrachtgever immers de grondslag voor toekenning van het aantal contractanten. De opgegeven capaciteit is ook zo bedoeld in eis 8.1. In geval de Opdrachtnemer significant minder capaciteit beschikbaar heeft dan aangeboden bij inschrijving wordt dit gezien als niet nakoming en kan Opdrachtgever hier consequenties aan verbinden. Hierbij kijkt Opdrachtgever naar alle omstandigheden van het geval. Zie met name artikel 12 van de raamovereenkomst, onverlet hetgeen bepaald in eis 8.3.
22	1	Acceptatieplicht	Op grond van eis 2.1 van het PvE geldt een acceptatieplicht, tenzij er sprake is van zwaarwegende redenen. Deze zwaarwegende redenen moeten worden aangetoond door Opdrachtnemer. Wat beschouwt de gemeente als zwaarwegende redenen? Is het niet beschikken over voldoende capaciteit een zwaarwegende reden?	Gebrek aan personeel is geen zwaarwegende reden. Zie daartoe artikel 11.2 van de raamovereenkomst. Zie ook Bijlage 6 eis 5.1 Een zwaarwegende reden zou kunnen zijn dat de relatie tussen opdrachtnemer en client zeer ernstig verstoord.
23	1	Capaciteit	Waarom mag een tijdelijke cliëntenstop vanwege een gebrek aan capaciteit alleen worden ingesteld na toestemming van Opdrachtgever (eis 8.3 PvE)? Op welke gronden gaat Opdrachtgever een dergelijk verzoek beoordelen? Kan dat worden toegevoegd aan de bepaling? Hoe verhoudt de cliëntenstop zich tot de acceptatieplicht als bedoeld in eis 2.1 van het PvE?	Opdrachtgever heeft niet de intentie om toestemming te onthouden maar wil eerst oorzaak en gevolg beoordelen en dat bespreken met Opdrachtnemer. Zie verder antwoord op vraag 22.
24	1	Intake	In eis 2.2 en eis 2.3 van het PvE wordt een intake vereist. Kan de intake worden gefactureerd?	De intake kan worden gedeclareerd als zorg na het verzenden van een 305 startbericht.
25	1	Maximale winst	Op grond van eis 23.4 van het PvE mag opdrachtnemer maximaal 5% van de totale jaaromzet uit het leveren van hulp bij het huishouden besteden aan winstuitkering aan aandeelhouders, bestuurders of andere gelieerde partijen. Wordt hiermee de totale jaaromzet van deze opdracht bedoeld of van alle omzet die wordt gehaald uit het leveren van hulp bij het huishouden (dus ook andere opdrachten)?	Het gaat hier om de totale omzet van de onderneming. Als het netto-resultaat van de Aanbieder boven de vastgestelde 5%-grens van de totale jaaromzet uitkomt, verplicht de Aanbieder zich het bedrag boven deze grens volledig te herinvesteren in de organisatie.
26	1	Artikel 6 Overeenkomst In versie 2.0: artikel 1.15.3	Uit artikel 6.3 van de Overeenkomst volgt dat het monitoren van prestaties door Opdrachtnemer plaatsvindt met KPI's. Deze KPI's zijn opgenomen in het PvE. Het betreft de volgende KPI's: -KPI: de Opdrachtnemer overlegt tweewekelijks aan Opdrachtgever een overzicht van de wachtlijst, het aantal weken dat de cliënten op hulp wacht en de plaatsingsruimte per wijk (eis 8.2 PvE). -KPI: het % klachten is in een kwartaal niet hoger dan 1 % van het aantal cliënten aan wie hulp bij het huishouden wordt geleverd. Indien het aantal klachten in een kwartaal hoger is dan 1% van het aantal cliënten aan wie hulp bij het Huishouden wordt geleverd, zal Opdrachtnemer schriftelijk en gemotiveerd hiervan melding maken bij de contractmanager van de Opdrachtgever. Deze melding vindt plaats binnen 14 dagen na afloop van het voorgaande kwartaal (eis 11.3 PvE). -KPI: de clienttevredenheid heeft een resultaat van minimaal 7,5 score 'tevreden' (eis 12.1 PvE). Indien Opdrachtnemer naar het oordeel van Opdrachtgever niet of onvoldoende voldoet aan de KPI's moet Opdrachtnemer een verbeterplan opstellen (art. 6.3). Als dat verbeterplan niet leidt tot gewenste resultaten krijgt Opdrachtnemer een gele kaart en mogelijk (na wederom een verbeterplan) ene zogenoemde rode kaart (art. 6.4). Een rode kaart houdt in dat: i. Opdrachtnemer telkensmale per direct een boete aan de opdrachtgever is verschuldigd tot maximaal 5% over de aan de opdrachtgever in het voorgaande kwartaal gefactureerde omzet. De per verbeterplan vast te stellen boete zal door de opdrachtgever vooraf kenbaar worden gemaakt. ii. De opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om betaling van maandfacturen aan te houden gedurende de verdere uitvoering van het verbeterplan als bedoeld in voorgaande leden. iii. Voorts heeft de opdrachtgever het recht tot: Ontbinding van de Overeenkomst per direct per aangetekende brief. Deze stapeling van sancties is onevenredig zwaar en staat niet in verhouding tot de omschreven KPI's. Los van de stapeling, is de boete van maximaal 5% van de in het voorafgaande kwartaal gefactureerde omzet is te hoog. De KPI's liggen bovendien voor een groot deel niet in de invloedssfeer van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft geen afdoende bevoegdheid om de klachten te beïnvloeden en kan deze klachten niet afdoen.	Wij delen uw mening zeker niet en zien geen reden om de prestatie-indicatoren of sanctie aan te passen. Bij de indicator klachten gaat het over gegronde klachten. Wanneer een client klaagt over dat er te weinig is geïndiceerd is dat geen klacht die te wijten is aan de opdrachtnemer en telt dan ook niet mee. Het tijdig inzicht geven in wachtlijsten, zorgdragen voor een beperkt aantal verwijtbare klachten en een tevredenheid van de klant over uw dienstverlening achten wij proportioneel. Ook valt dit onder de invloedssfeer van opdrachtnemer.

			geen of slechts beperkte invloed op hoeveel mensen zich aanmelden, hoeveel mensen een klacht uiten en of mensen tevreden zijn. De omschreven KPI's zeggen daarom ook niks over de vraag of Opdrachtnemer zijn verplichtingen uit de Overeenkomst nakomt. Ter verduidelijking: ook als hulpverleners van Opdrachtnemer conform de indicatie schoonmaken (er is immers sprake van P*Q en niet van resultaatgerichte financiering) kunnen cliënten daar ontevreden over zijn of klachten over uiten, bijvoorbeeld omdat zij vinden dat er te weinig tijd is geïndiceerd. Dat ligt in dat geval niet aan de uitvoering van de Overeenkomst door Opdrachtnemer. Wij verzoeken u dan ook de KPI's te wijzigen en de sancties zoals omschreven in artikel 6.4 van de Overeenkomst te herzien.		
27	1	Overeenkomst Artikel 11.2 In versie 2.0 is dit artikel 1.14.2	Uit artikel 11.2 volgt dat een gebrek aan personeel als een toerekenbare tekortkoming wordt gezien. Op grond van eis 2.1 heeft Opdrachtnemer een acceptatieplicht en mag een tijdelijke cliëntenstop alleen worden ingevoerd na instemming van Opdrachtgever (eis 8.3). Indien er een wachtlijst ontstaat voldoet Opdrachtnemer mogelijk niet aan KPI 1 (eis 8.2 PvE), hetgeen kan leiden tot 1) (telkenmale) een boete van maximaal 5% over de aan opdrachtgever in het voorgaande kwartaal gefactureerde omzet; 2) het opschorten van betaling van maandfacturen; en 3) het ontbinden van de Overeenkomst. Door deze opzet van de Overeenkomst en het PvE wordt de verplichting om te beschikken over genoeg capaciteit om te voorzien in Hulp bij het Huishouden volledig bij Opdrachtnemer gelegd, terwijl die verplichting op grond van de Wmo bij de gemeente rust. Graag verzoeken wij u deze systematiek te herzien, zodat Opdrachtnemers zelf een tijdelijke cliëntenstop mogen invoeren zonder dat dit tot boetes, opschorting van betaling van maandfacturen of het ontbinden van de Overeenkomst leidt.	Zie vraag 22 en 23	
28	1	Artikel 12 Overeenkomst (Ontbinding)	Artikel 12 Overeenkomst (Ontbinding) Op grond van artikel 12.1 van de Overeenkomst kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk worden beëindigd indien de wederpartij (sub e) één of meer van haar verplichtingen uit deze Overeenkomst niet, niet behoorlijk of niet tijdig nakomt, al dan niet blijkend uit de uitkomsten van (materiële) controle. Deze bepaling maakt het mogelijk om in alle gevallen, voor iedere kleine tekortkoming, de Overeenkomst direct (zonder ingebrekestelling) te ontbinden, hetgeen naar ons oordeel te ver gaat. Graag verzoeken wij u hiervoor het wettelijk kader te hanteren en te werken met een ingebrekestelling met de daarbij behorende tenzij bepaling (tenzij de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt, zie artikel 2:265 BW.).	Opdrachtgever is akkoord met uw voorstel dat een ingebrekestelling vereist indien de wederpartij (art 12.1 sub e) één of meer van haar verplichtingen uit deze Overeenkomst niet, niet behoorlijk of niet tijdig nakomt, al dan niet blijkend uit de uitkomsten van (materiële) controle.	Vraag en antwoord komen te vervallen. Versie 2.0 van de raamovereenkomst heeft een andere voorziening ten aanzien van ontbinding. Zie artikel 3.19. Indien hier vragen over zijn, graag stellen bij Nvl 2.

29	1	vraag nota van inlichtingen	Vraag nota van inlichtingen: In de beleids- en uitvoeringsregels social return van de gemeente 's-Hertogenbosch is geregeld dat – onder andere – invulling kan worden gegeven aan de social return verplichting door inkoop bij en/of werkzaamheden uit te besteden aan sociale ontwikkelbedrijven. Wij vinden het niet proportioneel dat – afhankelijk van de PSO certificering - slechts een bepaald (laag) percentage van de factuur mag worden opgevoerd in het kader van de SROI verplichting (zie artikel 24 van de beleidsregels). Stel dat wij inkoop doen bij een PSO trede 1 gecertificeerd bedrijf (waarvan 10% van de factuur ex btw mag worden opgevoerd), moeten wij tot 20% van onze HbH opdrachtwaarde inkopen bij dat bedrijf om te voldoen aan de SROI verplichting. Dat is disproportioneel hoog en niet haalbaar gelet op de gehanteerde tarieven. Daardoor wordt dit geen reële optie ter invulling van de SROI verplichting. Wij zien dit ook niet bij andere gemeenten. Graag verzoeken wij u dat de gehele factuurwaarde meetelt voor de SROI verplichting.	Social return mag op diverse manieren ingevuld worden, ook in combinatie met elkaar. Alleen kiezen voor sociale inkoop is dus niet nodig. -Zo kunt u kiezen voor het bieden van kansen aan medewerkers met diverse achtergronden (langdurig werkloos, arbeidsbeperkt, leerlingen) op stages, detacheringen, reguliere overeenkomsten. -Daarnaast mag er sociaal ingekocht worden bij Sociale werkbedrijven (zoals WSD, IBN, WXL) 30+ organisaties en PSO trede 1, 2, 3 en PSO 30+ organisaties. -Ook mag u zelf met initiatieven komen (kennis, expertise, bedrijfsmiddelen), om de kwetsbare arbeidsmarkt doelgroep op te leiden, te empoweren, te ondersteunen etc. -Tot slot krijgt u vrijstelling op de social return als u zelf als organisatie het PSO trede 2 of PSO trede 3 certificaat hebt. Voor wat betreft de opmerking over inkoop bij een PSO-trede 1 organisatie en het feit dat u hiervoor 10% van de factuur mag meetellen is uitzonderlijk hoog in vergelijking tot andere regio's in Nederland. Meestal is het max 5% van de opdrachtwaarde, zelfs bij PSO-trede 2 en PSO-trede 3. Er is zorgvuldig naar deze waardering gekeken en van toepassing verklaard voor alle opdrachtgevers in de regio NO Brabant. De Beleids- en uitvoeringsregels social return 2025 blijven op dit punt ongewijzigd.
30	1	TenderNed	Eis 4 en 5 in TenderNed zijn identiek, kunt u bevestigen dat het voldoende is om bij deze punten de Gedragsverklaring Aanbesteden aan te leveren?	Dat is correct.
31	1	Programma van Eisen - Algemeen	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?	No-show maakt geen deel uit van deze overeenkomst en wordt dus ook niet betaald door de Opdrachtgever. Wij gaan er vanuit dat Opdrachtnemer die maatregelen neemt die no-show minimaliseren. In subgunningscriterium II wordt van Opdrachtnemer gevraagd naar de overgang Wlz. Overlijden: conform bijlage 4, artikel 4.4.2: Doorlevering na overlijden is vier (4) weken. Er wordt nog een werkafsprakenboek opgesteld in de implementatieperiode.
32	1	Overeenkomst HH 2026 - 2029 - 8.1	In het huidige contract zit nog een Grote Schoonmaak product? Wordt er voor dit product ook een overgangstermijn gehanteerd? Of stopt dit product per ingangsdatum nieuwe contract?	Dit product stopt per 1 januari 2026
33	1	Beschrijvend document - 2.5.4	Mag deze zorg ook wekelijks geleverd worden voor 1 uur en 15 minuten per week?	Nee, dat is niet toegestaan.
34	1	Overeenkomst HH 2026 - 2029 - 9.2 In versie 2.0 is dit artikel 1.10.2	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 willen kunnen sturen op onze uitgaven per kwartaal en niet verrast worden met nacalculaties.
35	1	Overeenkomst HH 2026 - 2029 - 8.5 In versie 2.0 is dit artikel 1.9.4.	Bedoeld u met 8.5 de manier van declareren zoals beschreven in de iStandaarden? Dat we declareren met een onafgerond uurtarief, dat wordt om gerekend wordt naar een minutentarief en op het einde van de declaratieregel wordt afgerond op 2 decimalen?	Artikel 8.5 wordt als volgt aangepast: Bij indexatie worden de uurtarieven volgens het kostprijsmodel geïndexeerd. Na toepassing van indexatie wordt het minuut tarief bepaald door middel van het uurtarief te delen door 60. Er wordt dus niet afgerond op twee decimalen. De gemeente volgt de istandaarden.
36	1	Overeenkomst HH 2026 - 2029 - 8.1 In versie 2.0 is dit artikel 1.9.1.	Wij zien nergens de productcodes terug in de documentatie. Wanneer worden de productcodes bekend gemaakt?	De productcodes worden bekend gemaakt na definitieve gunning van de opdracht (implementatiefase).

37	1	Overeenkomst HH 2026 - 2029 - 8.1 In versie 2.0 is dit artikel 1.9.1.	Wat worden de tarieven van de overgangsp producten? Worden deze apart gedeeld?	We kennen geen overgangsp producten. De huidige producten meeruren en Grote Schoonmaak komen niet terug in de nieuwe aanbesteding. We kennen daarom geen aparte tarieven voor deze producten.
38	1	Programma van Eisen - 6.9	Wat is de reden dat de gemeente niet werkt met 317 berichten?	Reden hiervoor is dat indicatiestelling bij gemeente ligt.
39	1	Programma van Eisen - 6.7	Bedoelt u hier mee een tijdelijk stopbericht (307 bericht) met reden 20 Tijdelijke beëindiging?	Ja, 307 bericht met als reden: Tijdelijke beëindiging
40	1	Programma van Eisen - 5.1	U schrijft een aantal redenen om de hulp tijdelijk op te schorten. Aannemelijk is dat een vakantie van de client ook een gegronde reden is om de zorg tijdelijk te pauzeren. Graag zien wij deze reden toegevoegd worden aan 5.1.	Eis 5.1 ziet op de gevallen waarop aanbieder de hulp tijdelijk kan opschorten. Indien client op vakantie is en hiermee geen feitelijke hulp wordt geboden, declareert aanbieder de zorg niet.
41	1	Programma van Eisen - 4.6	Wanneer volgt het werkafsprakenboek? Heeft de opdrachtnemer inspraak op de werkafspraken?	Het werkafsprakenboek wordt in goede afstemming met en input van de opdrachtnemer(s) vastgesteld. We zullen trachten te werken naar een eenduidig werkafsprakenboek voor alle opdrachtnemers.
42	1	Programma van Eisen - 2.4	Wat gebeurt er als er niet binnen 14 kalenderdagen gestart kan worden?	Ook dan is eis 2.5 van toepassing
43	1	Beschrijvend document G.I.2 en G.I.4	Bij het eerst gunningscriterium wordt bij bullit twee gevraagd naar de 'Benodigde input en informatie voor backoffice/inrichting iWmo en cliënt'. Waar doet gemeente hier op bij benodigde informatie voor Client? Wil gemeente horen welke informatie cliënten nodig hebben? Of welk informatie over cliënten nodig is voor de inrichting/backoffice?	We doelen hierbij op welke informatie over cliënten nodig is voor de inrichting/backoffice.
44	1	Beschrijvend document - G-I.3	Kunt u deze vraag nader toelichten? Wil gemeente horen hoe inzicht wordt gegeven in de prestatie binnen de lopende overeenkomst? Of hoe inzicht wordt gegeven tijdens de looptijd van de nieuw af te sluiten overeenkomst? En welk inzicht wordt hier bedoeld?	In artikel 27.5 van het Programma van Eisen is opgenomen welke informatie Opdrachtnemer elk half jaar aan de Opdrachtgever dient te overleggen. Met dit gunningscriterium bedoelen wij dan ook dat de Inschrijver hierin inzicht kan verschaffen. Het gaat erom hoe inzicht wordt gegeven tijdens de looptijd van de nieuw af te sluiten overeenkomst.
45	1	Programma van Eisen - 27.5	*Opdrachtgever wenst halfjaarlijks een managementrapportage met de volgende inhoud: • totaal aantal bestaande cliënten, waarbij in het betreffende jaar HH is uitgevoerd; • totaal aantal nieuwe cliënten, waarbij in het betreffende jaar gestart is met HH; • totaal aantal cliënten, waarbij in het betreffende jaar de HH is beëindigd; • totaal aantal daadwerkelijk geleverde uren HH; • aantal cliënten op de wachtlijst en prognose verloop. In de nieuwe werkwijze zijn op de laatste bullit na alle gegevens uit het berichtenverkeer te halen door opdrachtgever. Wilt u deze eis in het kader van lasten verlichting daarop aanpassen?	Deels heeft u gelijk, echter wij willen hetgeen Opdrachtgever daadwerkelijk doet matchen met onze data. Zodat zeker is dat er geen client tussen de wal en het schip is geraakt of dat de inzet anders is dan dat wij hebben geregistreerd.
46	1	Programma van Eisen - 15.5	Een VOG biedt geen garanties en is bovenal niet meer wettelijk verplicht binnen de Wmo. Bij ons tekent iedere medewerker bij indiensttreding een Eigen Verklaring waarin hij/zij verklaart dat hij/zij geen strafbare feiten heeft gepleegd die een belemmering vormen voor de werkzaamheden. Uiteraard kunnen wij, eventueel in opdracht van u, de VOG op ieder moment bij de medewerker opvragen. Zeker in het kader van vermindering van de administratieve lasten is onze vraag of dit voldoende is en u hiermee de VOG verplichting kunt laten vervallen?	Wij passen om de administratieve lasten te verlichten de eis als volgt aan: Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever een verklaring omtrent gedrag (VOG) aanleveren van een medewerker die contact heeft met een client . Dit wanneer daartoe naar oordeel van Opdrachtgever aanleiding voor is. Deze VOG mag op dat moment niet ouder zijn dan drie maanden.
47	1	Programma van Eisen - 15.1	Tijdens vakantieperiodes worden veel tijdelijke krachten geworven om de vakanties van vaste medewerkers mee op te vangen. Uiteraard wordt kwaliteit geborgd door een basisopleiding en onboarding, maar zeker in deze krappe arbeidsmarkt helpt het als de leeftijdsgrens verruimd wordt (in plaats van minimaal 18 jaar). Wilt u hiermee instemmen?	Nee, hier stemmen wij niet mee in.
48	1	Concept Raamovereenkomst - 8.3 In versie 2.0 is dit artikel 3.2.	In de lopende overeenkomst is de Cao VVT de basis van de indexering van de tarieven. Aanbieders zijn verplicht zich te conformeren aan deze Cao. Waarom maakt gemeente de keuze om bij de nieuwe inkoop over te gaan op de Ova i.c.m. materieelprijsindexcijfer? De Ova is een percentage gebaseerd op een gemiddelde van meerdere Cao's, waar bij deze overeenkomst voor alle partijen dezelfde Cao VVT van toepassing is en daarmee feitelijk recht doet aan de kostenstijgingen.	We kiezen voor de OVA i.c.m. met materiaalprijsindexcijfer om uniformiteit te creëren binnen het gemeentelijke sociale domein. Bij Wmo-begeleiding en jeugd wordt deze indexering ook toegepast.

49	1	Concept Raamovereenkomst - 8.5 In versie 2.0 is dit artikel 1.9.4.	Binnen iWmo kan gewerkt worden met uurtarieven, deze hoeven niet meer handmatig te worden afgerond naar een minutentarief (dat doet het systeem zelf). Wij verzoeken gemeente de afronding los te laten en met een reëel uurtarief te werken conform landelijke standaarden iWmo.	Zie antwoord op vraag 38.
50	1	Concept Raamovereenkomst - 3.3 In versie 2.0 is dit artikel 1.5.3.	Oprachtnemer dient hulp in te zetten conform het normenkader. Wat wordt hiermee bedoeld? De toegang bepaalt de omvang van de indicatie op basis van het normenkader. Als er standaard 2,5 uur per 2 weken wordt toegekend kunnen wij niet de minuten per taak uit het normenkader inzetten gezien dit niet met elkaar overeenstemt. Graag dit lid aanpassen naar: de opdrachtnemer dient hulp bij het huishouden in te zetten conform de door de toegang gestelde indicatie. Wilt u dat aanpassen?	Het normenkader betreft de voor de hulp beschikbare totale tijd. Er is geen sprake van 'instructietijden' per activiteit, ook niet bij de inzet HH 1x per week. In ieder huishouden, in iedere situatie, is op maat sprake van net weer wat andere verdelingen van activiteiten en van de tijd die dit vergt per activiteit. Aanpassing naar door toegang gestelde indicatie is daarom niet aan de orde.
51	1	Concept Raamovereenkomst - Contractstandaarden	In hoeverre zijn de contractstandaarden toegepast op de raamovereenkomst?	Zie antwoord op vraag 1.
52	1	Beschrijvend document - 2.5.4	Per 1-1-2026 worden indicaties die in de loop van 2026 aflopen omgezet naar de 2,5 uur per 2 weken. Hoe gaat gemeente om met overgangstermijn en communicatie naar klanten wanneer hun indicatie gedurende looptijd (in veel gevallen) naar beneden wordt bijgesteld? Gaat gemeente alle inwoners met lopende indicatie voor 1 januari bezoeken om het nieuwe besluit en de nieuwe werkwijze toe te lichten? Wij voorzien veel onrust en bezwaren wanneer deze aanpak wordt doorgezet.	2026 is het overgangsjaar, om ervoor te zorgen dat per 1 januari 2027 alle lopende indicaties zijn omgezet naar de nieuwe situatie. Momenteel zijn we een plan van aanpak aan het schrijven waarin de werkwijze van het herindiceren wordt uitgewerkt. Hierbij hebben wij ook oog voor de communicatie richting de inwoner.
53	1	Beschrijvend document - 2.5.3	Er staat omschreven dat in de huidige overeenkomst de standaardindicatie gemiddeld 2,1 uur per week per client is. Er is in de lopende overeenkomst echter geen sprake van een standaardindicatie omdat de inzet door de aanbieder per inwoner wordt bepaald op basis van wat er nodig is, er wordt maatwerk geleverd. Dat is een ander uitgangspunt dat een standaardindicatie. Wilt u dat goed omschrijven?	Dank voor uw opmerkzaamheid. Het woord standaardindicatie dekt inderdaad niet de lading. De systematiek binnen de huidige raamovereenkomsten is een resultaatverplichting, waarbij 2,1 uur per week wordt gehanteerd als uitgangspunt per zorgclient voor de financiële afhandeling. Er wordt inderdaad maatwerk geleverd. De gemeente verwacht hiermee voldoende toelichting te hebben gegeven.
54	1	Beschrijvend document - 2.5.2	De volledige indicatiestelling komt bij de afdeling toegang van de Gemeente te liggen op basis van het nieuw te hanteren normenkader HHM. In bijlage 7 staat het normenkader uitgewerkt. In paragraaf 2.5.4 staat dat alle lopende en nieuwe indicaties worden omgezet en gesteld op 2,5 uur per twee weken (tenzij). Een aantal vragen bij deze nieuwe werkwijze; 1) Hoe onderbouwt het normenkader in bijlage 7 de standaard 2,5 uur per 2 weken? 2) Hoe stelt de toegang de indicatie vast? Op basis van het normenkader? Of standaard 2,5 uur per 2 weken? 3) Wanneer is op basis van het normenkader sprake van 'tenzij' en hoe wordt geborgd dat hierin door alle toegangsmedewerkers dezelfde maatstaf wordt gebruikt?	Vraag 1: op pagina 25 van het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2025 staat de toelichting van de normtijd van 2,5 uur per twee weken benoemd onder 4c. Vraag 2: de toegang stelt de indicatie vast naar aanleiding van het onderzoek dat zij bij de inwoner heeft uitgevoerd. Voor de onderbouwing van de maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden, maakt zij gebruik van het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2025. Het normenkader biedt handvatten om onderbouwd tot een inzet van 2,5 uur per twee weken te komen. Vraag 3: Er is sprake van tenzij wanneer de client niet voldoet aan de voorwaarden zoals geschetst op pagina 25 onder 4a van het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2025. De Toegangsmedewerkers worden geschoold in de toepassing van het Normenkader.
55	1	23.4 Winstmaximalisatie	In verband met eis 23.4 waarin wordt gesproken over een maximale winst van 5%, verzoeken wij om een nadere toelichting op de wijze waarop de jaaromzet wordt gedefinieerd. Wordt hiermee bedoeld: a) de jaaromzet die voortvloeit uit de uitvoering van de opdracht binnen de gemeente 's-Hertogenbosch, of b) de totale jaaromzet van de inschrijver als geheel?	Het gaat om de totale omzet van de hele onderneming, zie ook antwoord op vraag 28.

56	1	23.1b	Ten aanzien van eis 23.1b; kan gemeente toelichten waarom zij als eis stellen dat inschrijver geen negatief resultaat of een negatief eigen vermogen mag hebben? In bijzondere omstandigheden, zoals de financiële nasleep van COVID-19 of stijgende loonkosten, terwijl tarieven niet meebewegen met deze loonstijgingen, kan sprake zijn geweest van incidentele verliezen en/of een tijdelijk negatief eigen vermogen, zonder dat dit de continuïteit van de organisatie in gevaar brengt. Wij vragen u om deze eis te schrappen en aan te passen naar enkel de goedkeurende accountantsverklaring.	Wij stemmen hiermee in. De tekst 'Er is geen sprake van een negatief eigen vermogen en negatief resultaat' komt te vervallen.
57	1	23.1	U vraagt om een goedkeurende accountantsverklaring. Het is ons niet duidelijk welk boekjaar u opvraagt. Is de jaarrekening 2024 akkoord?	De meest actuele goedkeurende accountantsverklaring. Jaarrekening 2024 is akkoord. Zie ook vraag 17.
58	1	23.1b	Accepteert de gemeente een door de accountant geaccepteerde desaveu-verklaring, welke is gedeponeerd bij de KvK?	Ja, dit wordt geaccepteerd, naast het aanleveren van de jaarrekening waarop de verklaring van toepassing is.
59	1	23.1d	In eis 23.1d wordt een maximum gesteld aan het weerstandsvermogen, terwijl tegelijkertijd een gewenste solvabiliteit tussen de 20% en 40% wordt genoemd. Wij verzoeken om een toelichting hoe deze eisen zich tot elkaar verhouden. Een solvabiliteit in deze bandbreedte impliceert doorgaans een relatief hoog eigen vermogen, wat gepaard gaat met hogere marges. Gezien het streven naar kostenbeheersing in het sociaal domein van de gemeente 's-Hertogenbosch, en het winstmaximum van 5% zoals benoemd in eis 23.5, vragen wij ons af of deze combinatie van eisen consistent en wenselijk is. Kan gemeente ons hierin meenemen?	Uiteraard achten wij het van belang dat opdrachtnemers in staat zijn calamiteiten financieel te kunnen opvangen. Mede gelet op uw vraag zijn wij echter van mening dat de solvabiliteitsratio voldoende ruimte daarvoor biedt. Eis 23.1d komt te vervallen.
60	1	23.1f	Hoe wordt beoordeeld of de kostenstructuur past bij de dienstverlening?	De beoordeling vindt plaats door analyse van de aard en omvang van kosten in relatie tot de dienstverlening.
61	1	23.1g	Hoe wordt beoordeeld of de beloning in verhouding staat tot de onderneming?	De beoordeling vindt plaats door analyse van de hoogte van de bezoldiging, gerelateerd aan de klassenindeling WNT -normen zorginstellingen.
62	1	Tarief	In de toelichting op het tarief wordt aangegeven dat het tarief 2025 41,14 bedraagt, waarbij wordt uitgegaan van een effectieve stijging van 2% de lonen sinds 1-10-2024. Kan gemeente toelichten hoe zij tot deze 2% komen en hoe deze verwerkt is in het tarief? Klopt het dat de rekentool het tarief per 1 oktober 2024 weergeeft, en dat eventuele loonsverhogingen in 2025 en 2026 – zoals voortvloeiend uit de nieuwe cao VVT – nog niet zijn verdisconteerd zijn in het tarief dat geldt per 1 januari 2026? Conform de nieuwe cao VVT wordt het loon verhoogd met 4% per 1 juli 2025 en aanvullend met 3,5% per 1 juli 2026. Aangezien het nieuwe contract per 1 januari 2026 ingaat, gaan wij ervan uit dat het tarief minimaal deze cao-verhogingen dekt, aangezien zorgaanbieders gebonden zijn aan deze cao.	Het klopt dat de rekentool de gegevens van 1 oktober 2024 bevat (zoals de kosten van de zorgaanbieders ook nog zijn gebaseerd op de salarisstijging die per 1 oktober 2024 is ingegaan). Ten opzichte van dit salarisoniveau zijn de loonkosten met 2% verhoogd. Zie voor de overige antwoorden op vraag 10.
63	1	Overgang PxQ	Kunt u nader toelichten hoe de overgang naar het PxQ-systeem per 1 januari 2026 wordt vormgegeven? Worden alle bestaande cliënten per die datum administratief omgezet naar een standaardindicatie van 2,5 uur per twee weken waarna in de loop van het jaar een herbeoordeling plaatsvindt op basis van hun specifieke situatie? Of is het de bedoeling dat aanbieders in eerste instantie blijven leveren op basis van de bestaande indicatie, totdat de cliënt is gezien en bijzonderheden zijn beoordeeld, zodat zij daarna kunnen worden overgezet?	We zijn voornemens om, op basis van onderzoek, een vastgestelde gemiddelde indicatie te hanteren voor die cliënten die in 2026 nog gezien moeten worden voor herindicatie.

64	1	Inschrijving	Is het in dit contract nog steeds mogelijk om (net als nu) huishoudelijke zorg te leveren in een deel van Den Bosch?	Bewoners van de gemeente met een indicatiestelling voor deze dienstverlening hebben een vrije keuze onder de gecontracteerde aanbieders voor het afnemen van Hulp bij het huishouden. Dat is dus naar de letter niet beperkt voor een deel van de gemeente.
65	1	Beschrijvend document	In het nieuwe contract komt de indicatiestelling volledig te liggen bij de WMO-consulent. Betekent dit dat het dan niet langer nodig is om een ondersteuningsplan terug te sturen naar de gemeente?	Dat klopt, een ondersteuningsplan is niet langer benodigd.
66	1	beschrijvend document: indicatiestelling	Bij de indicatiestelling wordt uitgegaan van 2,5 uur hulp per 14 dagen. Klopt het dat hierop uitzonderingen mogelijk zijn? Zo ja: hoe/wie wordt bepaald of de standaard-indicatie passend is. Hoe loopt dit proces? Wordt hierin iets verwacht van de aanbieder?	Het klopt dat hierop uitzonderingen mogelijk zijn. De Wmo-consulent bepaalt of de standaard-indicatie passend is en of afwijkingen hierop noodzakelijk zijn.
67	1	beschrijvend document, overgangsfase 2026	In de overgangsfase van het oude naar het nieuwe contract worden alle indicaties omgezet naar een p+q-indicatie, waarbij het uitgangspunt is dat elke cliënt een indicatie van 2,5 uur per 14 dagen krijgt. klopt het dat hierop uitzonderingen mogelijk zijn? Wie bepaalt of in een cliëntsituatie de standaard-indicatie wel of niet voldoende is? Hoe loopt dit proces? Wat wordt hierin verwacht van de aanbieder?	Zie antwoord op vraag 69.
68	1	planning	volgens de planning is het mogelijk om vragen in te dienen tot morgen (14-5-25), 15:00 uur. Vandaag, 13-5 staat al op deze pagina dat de sluitingstermijn vandaag is. Ik neem aan dat dit een vergissing is?	De datum van 13 mei 2025 die u noemt kan niet direct door ons herleid worden. Zowel in TenderNed als in het Beschrijvend document staat woensdag 14 mei 2025 om 15:00 uur.
69	1	Programma van eisen 26.8	Opdrachtgever vraagt een kopie van het jaarverslag. Deze term bestaat niet meer in het burgerlijk wetboek. Wat verstaat u onder jaarverslag?	Op de website van het CIBG Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport staat informatie over de jaarverantwoording zorg. Hier kunt u zien of u op basis van criteria verantwoordingsplichtig bent. Tevens kunt u hier vinden welke stukken u moet aanleveren. Dit heeft te maken met welke rechtsvorm van toepassing is. Voor Opdrachtgever is het van belang dat zij een afschrift krijgt van alle stukken die de Opdrachtnemer op basis van deze verantwoording moet deponeren.
70	1	Programma van Eisen Punt 6 gebiedsgericht werken	Worden nieuwe indicaties ook gebiedsgericht toebedeeld om nieuwe aanbieders de mogelijkheid te geven ook echt gebiedsgericht te gaan werken?	Zie antwoord op vraag 64.
71	1	Programma van eisen punt 5	Wanneer is deze motivatie voldoende en wie dient deze motivatie in?	Dit is ter beoordeling van de wmo-consulent.
72	1	Programma van Eisen Inleiding punt 4	U heeft het hier over veilige en effectieve inzet van hulpmiddelen zoals een robotstofzuiger. Doelt u hiermee op de inzet hiervan door cliënt/Gemeente/ zorgaanbieders en wanneer voldoet deze aan welke maatstaven. Is het ter beschikking stellen van de gebruikershandleiding hiermee voldoende?	Nee juist niet! Er moet soms ook een mondelinge instructie plaatsvinden om veilig en doelmatig gebruik te bevorderen.
73	1	periodetarief overgangsjaar	2026 is een overgangsjaar. Het is de bedoeling dat geleidelijk alle bestaande cliënten een p+q-indicatie krijgen. Welk tarief zal worden gehanteerd voor cliënten die nog een oude indicatie hebben?	We hanteren per 1 januari 2026 het tarief van € 41,14 per uur. Er wordt geen overgangstarief gehanteerd.
74	1	Tarief	In model raamovereenkomst wordt gesteld dat tarief per 1-1-2026 is gebaseerd op prijspeil 2025 inclusief CAO wijziging Mag hieruit de conclusie worden getrokken dat de loonstijging per juli 2026 die evengoed uit de actuele CAO komt, niet is verdisconteerd in het tarief voor 2026?	Zie het antwoord op vraag 10.

75	1	Tarief	Opslag voor marge is op 1 % gesteld op het prijsblad. Welke bedrijfseconomische uitgangspunten hanteert 's-Hertogenbosch om een marge van 1% te rechtvaardigen? Het is een feit van algemene bekendheid dat een marge van 2%-3% noodzakelijk is om financieel gezond te blijven en weerstand te behouden en van dit uitgangspunt wordt afgeweken door 's-Hertogenbosch.	Wij beschouwen de parameters uit het rekenmodel marge, risico en innovatie gezamenlijk als de marge. Uit de response van de zorgaanbieders maken wij op dat ook zij dat zo zien. Bij 2 van de 4 zijn deze drie waarden opgeteld 3%, bij de andere twee opgeteld 4%.
76	1	Beschrijvend document. 2.3 pagina 8	In het beschrijvend document staat: "Per 1 januari 2026 wordt als basis voor indicatiestelling uitgegaan van tweewekelijkse huishoudelijke hulp". wat is leidend? Het normenkader of dit uitgangspunt. Het toepassen van het normenkader verhoudt zich namelijk niet met een vooraf vastgestelde uitkomst van de toepassing daarvan. Wilt u ondubbelzinnig aangeven dat alle lopende en alle nieuwe indicaties worden beoordeeld op basis van het normenkader?	Op pagina 25 van het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2025 staat de toelichting van de normtijd van 2,5 uur per twee weken benoemd onder 4c. Het is dus niet juist dat het toepassen van het normenkader niet strookt met de inzet van 2,5 uur per twee weken.
77	1	foutieve verwijzing vraag 76	Met excuus. Vraag 76 verwijst naar paragraaf 2.5.3 en niet naar 2.4	Dank.
78	1	overgangperiode beschrijvend document paragraaf 2.5.4	Worden alle indicaties omgezet naar 2,5 uur per week of wordt individueel het normenkader toegepast? Het generiek toewijzen van een indicatie is niet toegestaan op basis van paragraaf 3 artikelen 2.3.1 tot en met artikel 2.3.5 niet toegestaan. Verzoek om een duidelijke beschrijving van de procedure van indiceren?	De taak van de gemeente op grond van de Wmo 2015 is ondersteuning op maat te bieden. Op basis van de wegingsfactoren zoals benoemd onder 4a wordt afgewogen of de inzet van 1x per twee weken passend is bij de situatie van de client. Hierbij wordt gekeken naar de eigen mogelijkheden van de client. Het is dus niet aan de orde dat generiek de inzet van 2,5 uur per twee weken wordt toegepast. Dit betreft een afweging die de consulent maakt, waarbij er altijd oog is voor maatwerk.
79	1	Beschrijvend document paragraaf 2.5.4 pagina 8	Hier komt tweemaal de onafgemaakte zin ".....tenzij, op basis van het nieuwe normenkader." Bedoelt u: ".....tenzij beoordeling op basis van het normeringskader een andere uitkomst geeft."?	Het betreft hierbij geen onafgemaakte zin. Met tenzij bedoelen we de uitzonderingssituatie die mogelijk zijn waarbij inzet van 2,5 uur per twee weken niet mogelijk is door de situatie van de client.
80	1	Beschrijvend document paragraaf 2.5.4 pagina 8	Hier komt tweemaal de onafgemaakte zin ".....tenzij, op basis van het nieuwe normenkader." Bedoelt u: ".....tenzij beoordeling op basis van het normeringskader een andere uitkomst geeft."?	Het betreft hierbij geen onafgemaakte zin. Met tenzij bedoelen we de uitzonderingssituatie die mogelijk zijn waarbij inzet van 2,5 uur per twee weken niet mogelijk is door de situatie van de client.
81	1	Beschrijvend document paragraaf 2.5.4 pagina 8	Wat is de beoogde werkwijze? Worden alle bestaande en nieuwe indicaties getoetst aan het normenkader en aldus vastgesteld of worden eerst alle indicaties omgezet naar 2,5 uur per twee weken en moeten cliënten bezwaar maken als ze het daar niet mee eens zijn daarna alsnog aan het normenkader wordt getoetst? Voor alle duidelijkheid, de laatstgenoemde werkwijze is niet toegestaan op basis van de Wmo 2015.	Zie antwoord op de vragen 52, 78, 79 en 80.
82	1	Beschrijvend document paragraaf 2.11	Betreft dit een resultaatverplichting of een inspanningsverplichting?	Het betreft een resultaatverplichting.

83	1	Beschrijvend document paragraaf 2.11	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.	Invulling van de social return mag volgens de diverse mogelijkheden die genoemd zijn in artikel 22 t/m 28 van de beleids- en uitvoeringsregels social return 's-Hertogenbosch 2025. Deze invullingen mogen plaatsvinden zowel binnen, als in relatie tot de gegunde opdracht. De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het werven van personen uit de doelgroepen of voor alternatieve invullingen. De doelgroep van social return is heel erg breed en medewerkers tellen vaak langdurig, of zelfs voor onbepaalde tijd, mee voor social return. Dus ook op eventuele vervolgoopdrachten. Daarnaast mogen de medewerkers die ingezet worden woonachtig zijn in heel Nederland. De gemeente 's-Hertogenbosch kan (dus) nooit garanderen dat er 'voldoende (geschikt) potentieel is', zoals u dat noemt. Mensen kunnen leren, ontwikkelen en doorgroeien binnen uw organisatie en zo 'geschikt' worden. Om de kansen op werk voor de social returndoelgroep die nu nog 'aan de kant staan' te vergroten, kunnen opdrachtnemers in het kader van social return bijdragen aan het empoweren van de doelgroep. Dit kan door bijvoorbeeld eigen kennis en expertise beschikbaar te stellen en/of opleidingen, voorzieningen en trainingen te faciliteren. Op deze manier stimuleren wij dat medewerkers die nu (nog) niet (volledig) aan het werk zijn, werkfit gemaakt worden en vakvaardigheden kunnen leren om bij een opdrachtnemer aan het werk te gaan. We blijven dus bij de brede invulling voor social return om mensen uit de social returndoelgroep maximaal arbeidskansen te bieden.
84	1	PvE 4.3	Mogen wij aannemen dat deze eis impliciet stelt: "voor zover niet strijdig met AVG"?	Vanzelfsprekend. De AVG is van toepassing
85	1	PvE 4.4	Hier wordt geëist: "Opdrachtnemer borgt dat de huishoudelijk hulp medewerker signalen weet op te merken en deze kan rapporteren bij door de Opdrachtnemer aangestelde functionaris. Opdrachtnemer neemt de verantwoordelijkheid vervolgens direct weg bij de huishoudelijk hulp medewerker." Het is fijn dat de verantwoordelijkheid bij de huishoudelijke hulp medewerker weggenomen wordt maar waar gaat die verantwoordelijkheid dan naar toe? Het dragen van die verantwoordelijkheid door opdrachtnemer hoort niet bij de omvang van de opdracht? Waar kan opdrachtnemer terecht om die verantwoordelijkheid over te dragen?	Opdrachtnemer kan dan bij Opdrachtgever terecht. In lijn met eis 4.6 zal dit ter verduidelijking in nadere werkafspraken worden vastgelegd.