

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Beroepsaansprakelijkheidsverzekering	Wij leveren als organisatie alleen huishoudelijke ondersteuning en hebben hiervoor een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Het is voor ons niet mogelijk een beroepsaansprakelijkheidsverzekering af te sluiten aangezien wij hiervoor geen werkzaamheden leveren en een verzekeraar iets niet mag verzekeren wat niet wordt uitgevoerd. Is het voldoende om de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering aan te leveren voor deelname aan deze aanbesteding?	Ja, dit is voldoende.
2	Bijlage 5 en 6	De nummering klopt niet. Er staat bijlage 5 Formulier aanmelding en akkoord uitvoeringseisen. Maar in het stuk wordt zelf bijlage 6 - formulier aanmelding en akkoord uitvoeringseisen genoemd.	Het gaat om bijlage 5 bij de aanbestedingsstukken. Door een vergissing is in paragraaf 4.3.3. van het inkoopdocument het betreffende document als bijlage 6 benoemd. Dit moet bijlage 5 zijn.
3	deadline verzoek tot deelneming	Kunt u bevestigen wat de juiste deadline is voor het verzoek tot deelneming: vrijdag 5 december om 12.00 uur (zoals vermeld in het inkoopdocument) of dinsdag 25 november om 12.00 uur (zoals aangegeven in de planning op Tendered)?	Excuses voor de onzorgvuldigheid. De uiterste datum voor het verzoek tot deelneming is dinsdag 25 november 2025 om 12.00 uur. Dit is aangepast in het inkoopdocument dat (alleen op dit onderdeel gewijzigd) bij de nota van inlichtingen is gevoegd. Het eerder gepubliceerde document komt daarmee te vervallen.
4	schoon beddengoed en schone kleding	In artikel 1.1.1 van de conceptovereenkomst staat vermeld dat de aanbieder in het kader van de maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden zorg draagt voor: <ul style="list-style-type: none"> • het schoon en op orde houden van het huishouden; en • het kunnen beschikken over schoon beddengoed en schone kleding. Kan de gemeente bevestigen of het beschikken over schoon beddengoed en schone kleding standaard onderdeel is van iedere beschikking voor Hulp bij het Huishouden, of dat dit per individuele situatie wordt bepaald op basis van de specifieke ondersteuningsbehoefte van de cliënt?	Maddy: Dit wordt per individuele situatie bepaald op basis van de specifieke ondersteuningsbehoefte van de cliënt.
5	gewichtige redenen inkorten opzegtermijn	Kan de gemeente nader toelichten welke omstandigheden als 'gewichtige redenen' worden beschouwd voor het inkorten van de opzegtermijn van de maatschappelijke ondersteuning, en welke zorgvuldigheidseisen daarbij in acht dienen te worden genomen? Zie artikel 3.7 van de conceptovereenkomst.	Voorbeelden van gewichtige redenen zijn: <ul style="list-style-type: none"> · ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de hulpverlener en/of medecliënten in gevaar is, ontstaan door of vanwege de cliënt en/of de handelwijze van familie van de cliënt; · een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie; · hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de hulpverlener en/of medecliënten; · niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door de aanbieder. Bij de besluitvorming door de aanbieder ter zake zijn (in het kader van zorgvuldigheid) in ieder geval relevant: <ul style="list-style-type: none"> · de afweging van de belangen van de cliënt ten opzichte van die van andere cliënten; · de aandoening van de cliënt die mogelijk (mede) het gedrag verklaart.
6	Bijlage 2 - Concept overeenkomst 1.1.24	"De Aanbieder neemt, binnen 2 werkdagen na ontvangst van een (her)indicatiebesluit, contact op met de Cliënt (en/of zijn vertegenwoordiger) voor het maken van afspraken over het starten, aanpassen of voortzetten van de geïndiceerde Hulp bij het Huishouden." Verzoek om deze termijn aan te passen naar 5 werkdagen.	Dit is akkoord.
7	Bijlage 2 - Concept overeenkomst 1.1.25	"De Aanbieder zet binnen een maximale termijn van 5 werkdagen na ontvangst van een Opdracht Hulp bij het Huishouden in en stelt de Gemeente hiervan in kennis. In overeenstemming met en naar tevredenheid van de Cliënt kan een latere startdatum worden overeengekomen." Verzoek om deze termijn aan te passen naar 10 werkdagen.	Dit is akkoord.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
8	Bijlage 2 - Concept overeenkomst 1.1.19	"Aanbieder overlegt met de Cliënt over de inzet van de Maatwerkvoorziening, wanneer tijdelijk geen Hulp bij het huishouden nodig is. Bijvoorbeeld in geval van ziekenhuisopname of vakantie van de Cliënt. Wanneer de periode van afwezigheid naar verwachting 8 weken of langer duurt dient de Aanbieder contact op te nemen met de Gemeente." Ons systeem verstuurt automatisch na 42 dagen (of langer) geen zorg een tijdelijk stop bericht richting de gemeente middels beveiligd berichtenverkeer. Het is dus niet zo dat zorgcoördinator telefonisch contact opneemt met gemeente om dit te melden. Dit gebeurt uiteraard wel bij bijzondere casussen. Kunt u bevestiging dat deze werkwijze akkoord is?	Dit is akkoord. Wel onder de voorwaarde dat er bij bijzondere casussen wel mondeling overleg plaatsvindt.
9	Algemeen	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 afgebeld moeten de uren wel worden uitbetaald. Ook als de klant minder dan 24 uur van te 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.	<p>Als een inwoner zich minder dan 24 uur voor de geplande afspraak afmeldt, of er sprake is van een no show (de medewerker treft de inwoner niet aan zonder bericht van afmelding), kan de geplande tijd als geleverde zorg worden gedeclareerd. Dit voorkomt dat aanbieders geconfronteerd worden met niet-declareerbare uren waarvoor zij op grond van de cao wel loonkosten hebben.</p> <p>Als dergelijke situaties zich vaker bij eenzelfde inwoner voordoen of sprake lijkt van een patroon, dient de aanbieder dit te signaleren en contact op te nemen met de Toegang of de consulent van de betreffende gemeente. De consulent kan dan met de inwoner in gesprek gaan over het gebruik van de voorziening en de geldende afspraken.</p> <p>Op deze manier wordt enerzijds recht gedaan aan de uitvoeringspraktijk en cao-verplichtingen van Aanbieders, en wordt anderzijds geborgd dat bij structurele uitval de indicatie en de behoefte aan ondersteuning opnieuw kunnen worden gezien.</p>
10	Algemeen - Normenkader	Van welk normenkader maakt de gemeente gebruik voor het vaststellen van de indicaties?	Gemeenten maken gebruik van het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning van HHM.
11	Bijlage 2 - Concept overeenkomst 1.1.14	<p>U geeft aan dat bij hoge uitzondering, ook de volgende activiteiten onderdeel uitmaken van de indicatie:</p> <p>a. Boodschappen doen voor het dagelijkse leven b. Broodmaaltijd bereiden c. Warme maaltijd bereiden d. Dagelijkse organisatie van het huishouden e. Opvang en verzorging van in huis wonende kinderen f. Instructie, advies en voorlichting gericht op het huishouden.</p> <p>We begrijpen dat dit onderdeel is van de Wmo. Voor wat betreft maaltijdbereiden is dit planning technisch een hele uitdaging. Organisatorisch past dit beter bij andere organisaties, die al andere diensten leveren. Zij kunnen de zorg daarop laten aansluiten. Een apart product hiervoor is wenselijk, zodat elke organisatie zelf kan bepalen of dit product geleverd kan worden.</p> <p>Kindzorg: vervoer mogen wij niet doen. Wij kunnen alleen werken onder toezicht van een ouder of voogd. Wij mogen niet als oppas worden ingezet.</p> <p>Graag ontvangen wij uw gemotiveerde reactie.</p>	<p>De genoemde activiteiten kunnen bij hoge uitzondering onderdeel uitmaken van de indicatie Hulp bij het huishouden, wanneer dit noodzakelijk is en niet op andere wijze kan worden ingevuld. Hierbij wordt altijd gekeken of andere voorzieningen, zoals maaltijdservices of "tafeltje dekje", een passende oplossing kunnen bieden.</p> <p>Indien bereiding van maaltijden aan huis toch noodzakelijk is, kan dit worden meegenomen in de indicatie. Dit betreft maatwerk, waarbij de frequentie en tijdsbesteding in verhouding staan tot de ondersteuningsbehoefte. Een apart product voor maaltijdbereiding wordt niet opgenomen.</p> <p>Wat betreft kindzorg geldt dat deze werkzaamheden uitsluitend plaatsvinden in aanwezigheid of onder toezicht van een ouder of voogd. Het betreft geen oppaswerkzaamheden en geen vervoer van kinderen.</p>

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
12	Bijlage 2 - Concept overeenkomst 1.3.4	<p>In de Wmo contractstandaarden zijn er drie opties voor de opzegmogelijkheid;</p> <p>1) Geen van de partijen kan opzeggen 2) Enkel gemeente kan opzeggen en aanbieder niet 3) Zowel gemeente als aanbieder kan opzeggen, mits voldaan wordt aan nader te bepalen voorwaarden.</p> <p>U heeft gekozen voor optie 2, hetgeen betekent dat de zorgaanbieder gedurende de looptijd van de overeenkomst deze overeenkomst niet kan opzeggen. Kunt u toelichten waarom u deze keuze heeft gemaakt? De opties waarbij de zorgaanbieder de overeenkomst niet kan opzeggen zijn voornamelijk in de contractstandaarden opgenomen voor producten binnen de Wmo waarvoor of specifieke specialisme van zorgaanbieders wordt vereist of waarbij een zeer beperkt aantal zorgaanbieders wordt gegund zodat de continuïteit van de dienstverlening beter kan worden gewaarborgd. Voor deze aanbesteding Huishoudelijke Ondersteuning/Individuele Begeleiding is dit enkelvoudige specialisme niet aan de orde. Daarbij is met het gunnen van meerdere zorgaanbieders de continuïteit van de dienstverlening sneller geborgd indien een aanbieder de overeenkomst wenst op te zeggen. De overeenkomst die we aangaan geldt namelijk voor meerdere jaren, waarbij altijd ontwikkelingen kunnen plaatsvinden waardoor een verschil van inzicht ontstaat. Daarom doen wij een dringend verzoek om optie 3 van de contractstandaarden toe te passen bij de opzegmethodiek, namelijk dat zowel gemeente als zorgaanbieder de overeenkomst kunnen opzeggen. Hier kunnen vervolgens wel voorwaarden aan worden gesteld zoals de borging van continuïteit van de dienstverlening en een opzegging van de overeenkomst mét schriftelijke onderbouwing. Uiteraard gaan we ervan uit dat het niet noodzakelijk is om gebruik te gaan maken van dit artikel gezien we met vertrouwen en vanuit partnerschap het contract willen benaderen. Echter is niemand gebaat bij een samenwerking waarbij er fundamentele verschillen van zienswijzen aan de orde zijn.</p>	<p>Naar aanleiding van uw vraag, kiest de gemeente er voor om optie 3 uit de Wmo-contractstandaarden te hanteren, waarbij zowel de gemeente als de aanbieder de overeenkomst kan opzeggen.</p> <p>Artikel 1.3.4 van de conceptovereenkomst wordt als volgt aangepast:</p> <p><i>De Gemeente mag naast de mogelijkheden genoemd in artikel 3.19.1 en 3.22 tussentijds schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van 6 kalendermaanden. De Aanbieder mag naast de mogelijkheden genoemd in artikel 3.22 en 3.30.4 tussentijds schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van 6 kalendermaanden. De Aanbieder moet dan wel voldoen aan de volgende voorwaarden:</i></p> <p><i>a. De opzegging wordt schriftelijk en gemotiveerd ingediend, met een duidelijke onderbouwing van de redenen die aan de opzegging ten grondslag liggen;</i></p> <p><i>b. De Aanbieder draagt er zorg voor dat de continuïteit van de dienstverlening aan inwoners te allen tijde is geborgd;</i></p> <p><i>c. De Aanbieder blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van de overeengekomen ondersteuning tot het moment waarop de Gemeente de dienstverlening heeft overgedragen of op andere wijze heeft geborgd;</i></p> <p><i>d. Op verzoek van de Gemeente werkt de Aanbieder actief mee aan een zorgvuldige overdracht van cliënten en informatie.</i></p> <p>De gewijzigde overeenkomst treft u aan bij de aanbestedingsdocumentatie.</p>
13	Algemeen	Met welke iWmo productcode(s) wordt er gewerkt?	Binnen de ABG organisaties wordt nu gewerkt met 01001 HH01 en 01002 HH02. Echter, welke code we gaan gebruiken in het nieuwe contract, volgt na de aanbesteding. Dit is nu nog niet bekend.
14	Inkoopdocument - 3.4	Wij leveren als organisatie alleen huishoudelijke ondersteuning en hebben hiervoor een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Het is voor ons niet mogelijk een beroepsaansprakelijkheidsverzekering af te sluiten aangezien wij hiervoor geen werkzaamheden leveren en een verzekeraar iets niet mag verzekeren wat niet wordt uitgevoerd. Is het voldoende om de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering aan te leveren voor deelname aan deze aanbesteding?	Zie beantwoording van de vraag onder referentienummer 1.
15	Inkoopdocument 4.2 + 4.3.5	<p>"4.2 Elke potentiële aanbieder kan om in aanmerking te komen voor een raamovereenkomst vanaf 1 januari 2026 tot uiterlijk vrijdag 5 december 2025, 12.00 uur een verzoek indienen voor deelname aan de toelatingsprocedure. Na deze datum nemen de gemeenten verzoeken tot deelneming niet meer in behandeling.</p> <p>4.3.5 Sluitingstermijn indiening aanmelding voor toelating/contractering per 1-1-2026 is 25-11-2025, 12.00 uur. Besluit over toelating 4-12-2025 (streefdatum). Deze planning is ook gepubliceerd op TenderNed."</p> <p>Naar onze mening zit er een tegenstrijdigheid in 4.2 en 4.3.5. Rekening houdend met de beoordelingstermijn van de aanmeldingen en de bezwaarperiode lijkt het ons niet reëel om een de datum van 5 december aan te houden. Wij verzoeken u opheldering over de planning.</p>	Zie beantwoording van de vraag onder referentienummer 3.
16	Bijlage 5 en 6	Het formulier Aanmelding en Akkoord uitvoeringseisen wordt wisselend 'Bijlage 5' en 'Bijlage 6' genoemd in de documenten. Kunt u dit voor de duidelijkheid corrigeren?	Zie beantwoording van de vraag onder referentienummer 2.
17	Bijlage 2 - Concept overeenkomst 1.1.31	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. Is dit voldoende en kunt u hiermee de VOG verplichting laten vervallen?	<p>Wij hanteren als uitgangspunt dat medewerkers beschikken over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Indien een aanbieder werkt met een eigen verklaring waarin de medewerker bevestigt geen relevante strafbare feiten te hebben gepleegd, accepteren wij dit, mits aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De aanbieder verklaart dat deze interne procedure zorgvuldig wordt toegepast bij indiensttreding. - De aanbieder is bereid om op verzoek van ons alsnog een VOG voor een individuele medewerker op te vragen, indien dit noodzakelijk wordt geacht. <p>Op deze manier borgen we dat er een passend integriteitsbeleid wordt gehanteerd, waarbij een VOG de norm is, maar een eigen verklaring onder genoemde voorwaarden als alternatief kan volstaan.</p>

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
18	Bijlage 2 - Concept overeenkomst 1.1.8	Kunt u aan artikel 1.1.8 toevoegen: "Cliënt zal geen aanbieder/thuishulp weigeren op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, seksuele geaardheid, ras, geslacht of op welk discriminerende grond dan ook." Dus: dezelfde eis als aan de huishulp wordt gesteld.	Dit is akkoord. De conceptovereenkomst is hierop aangepast.
19	Art 1.3.4 - Looptijd	In de aanbestedingsdocumenten staat vermeld dat de aanbieder gedurende de looptijd van het contract niet kan opzeggen. Kan in de overeenkomst worden opgenomen dat opzegging door de aanbieder onder bepaalde voorwaarden wél mogelijk is? Zo ja, onder welke voorwaarden zou dit kunnen plaatsvinden?	Zie beantwoording van de vraag onder referentienummer 12.
20	3.4 Geschiktheidseisen	Wij beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering die tevens dekking biedt voor beroepsaansprakelijkheid. Kan de gemeente bevestigen dat het aanleveren van de verzekeringsverklaring voor de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering hiermee voldoende wordt geacht?	Zie beantwoording van de vraag onder referentienummer 1.
21	No-show	Wat is het beleid ten aanzien van situaties waarin een cliënt niet verschijnt, aanwezig is of geen toegang verleent op het afgesproken moment ("no show")? Aanvullend daarop: is het in een dergelijk geval toegestaan voor de aanbieder om de geplande dienst wel te declareren? Kan dit beleid tevens worden opgenomen in de overeenkomst?	Zie beantwoording van de vraag onder referentienummer 9.
22	Overeenkomst artikel 1.1.19 - Tijdelijke zorgstop	In welke situatie dient een 307-bericht voor tijdelijke zorgstop te worden verzonden? Is dit van toepassing bij een onderbreking van één kalendermaand of langer?	Zie beantwoording van de vraag onder referentienummer 8.
23	Productcode	Kunt u aangeven welke productcode van toepassing zal zijn voor deze dienstverlening?	Zie beantwoording van de vraag onder referentienummer 13.
24	Projectomschrijving	Kunt u bevestigen of de HHT-dienstverlening voor actieve cliënten per 1 januari 2026 wordt beëindigd?	De HHT regeling is binnen de ABG organisatie een uitsterfconstruct. Deze wordt dus niet beëindigd voor de bestaande klanten, maar er komen ook geen nieuwe klanten bij. Gemeente Dongen kent geen HHT-dienstverlening,

Bijlagen:

Ref. Nr. 3 en 15 20251106 Inkoopdocument HbH [gewijzigd_tekstueel]

Ref. Nr. 12 en 18 20251106 Concept overeenkomst HbH [gewijzigd_118_134]