

Algemene informatie

Aanbesteding: Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten 2026-2036
Aanbestedende Dienst: Gemeente Capelle aan den IJssel
Referentie: OH/2025.002

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 1 **Onderwerp:** Bijlage 12. Opleidingscode Persoonlijk begeleider maatschappelijke zorg

Vraag:
Als crebonummer in bijlage 12 bij deze opleidingen staat 92662, dit lijkt niet te kloppen, kunt u dit aanpassen in Crebonummer 25779?

Antwoord:
We passen het Crebonummer aan naar 25779. Nummer 92662 is het verouderde nummer.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr. 2 **Onderwerp:** Bijlage 12 Opleidingseisen

Vraag:
Kan op opleiding Persoonlijk Begeleider zorgboerderij Niv. 4 crebo 25838 toegevoegd worden aan de lijst met toegestane opleidingen?

Antwoord:

25838 is het oude nummer voor deze opleiding. 27018 is het nieuwe nummer voor deze opleiding. Persoonlijk begeleider zorgboerderij niveau 4 crebo 27018 is toegevoegd aan opleidingseisen, maar wordt alleen toegestaan bij een dagbestedingslocatie in de vorm van een zorgboerderij.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Inkoop document pagina 17 KPI BG Groep

Vraag:

In de normen wordt een % genoemd voor o.a. ervaren verbetering in structuur en mentaal welzijn.

Gezien de problematieken van klanten zoals bijv. depressie en dementie is dit ondanks de goede begeleiding toch niet het effect, kan hierin een nuance worden opgenomen?

Antwoord:

Het behalen van een verbetering in structuur en mentaal welzijn is afhankelijk van de aard en ernst van de problematiek van de Capellenaar. Bij bepaalde doelgroepen, zoals mensen met chronische of progressieve aandoeningen (bijvoorbeeld dementie, langdurige depressie of niet-aangeboren hersenletsel), is stabilisatie of het voorkomen van verdere achteruitgang vaak een realistisch en gewenst effect van de ondersteuning. De KPI kan daarom worden geïnterpreteerd of aangepast als volgt: "Cliënten ervaren, afhankelijk van hun persoonlijke situatie, een verbetering of stabilisatie in structuur en mentaal welzijn." Hiermee blijft de ambitie gericht op positieve impact, maar wordt ook recht gedaan aan de complexiteit van de doelgroep en het realistische doel van Wmo-begeleiding: het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie binnen de grenzen van iemands mogelijkheden.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Inloopdocument pag. 28, VOG rechtspersoon

Vraag:

Wat verstaat gemeente onder een actuele VOG RP? Niet ouder dan bijv. 1 jaar?

Antwoord:

Opdrachtgever hanteert het volgende: net als voor alle medewerkers geldt ook voor de rechtspersoon dat de Verklaring omtrent Gedrag (VOG) die op het moment van indiensttreding of bij de start van de overeenkomst niet ouder dan drie (3) maanden is. De VOG dient gedurende de looptijd van de raamovereenkomst geldig te blijven. Hernieuwing vindt minimaal elke drie (3) jaar plaats of eerder indien de functie- inhoud daartoe aanleiding geeft. Opdrachtnemer kan de VOG RP overhandigen wanneer opdrachtgever hiertoe verzoekt, zoals omschreven op bladzijde 28 van het inkoopdocument en zoals opgenomen in bijlage 1.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

5

PvE 11.2 Acceptatieplicht

Vraag:

Is de volgende werkwijze voor gemeente akkoord? WMO adviseur informeert over een passende plek bij onze aanmeldcoördinator voordat de beschikking aan ons is toegewezen. Op het moment dat de zorgvraag niet passend is wordt dit vanuit ons screeningsteam aangegeven, als aanbieder hebben wij in deze oriëntatiefase nog geen acceptatieplicht.

Antwoord:

Hier gaan wij niet mee akkoord. In een open house-inkoop sluit de gemeente met alle aanbieders een raamovereenkomst die voldoen aan vooraf vastgestelde kwaliteitseisen en geschiktheidseisen. Er is dus géén selectie of gunningsprocedure: iedereen die voldoet, mag meedoen. Daar staat één belangrijk uitgangspunt tegenover: de cliënt kiest de aanbieder en de aanbieder accepteert die cliënt. De acceptatieplicht hoort dus bij het gelijke speelveld van het open house-model. De logica is als volgt: iedere aanbieder krijgt gelijke toegang tot de markt (geen concurrentie op toelating). Daarom moeten aanbieders gelijke verplichtingen aangaan, waaronder het leveren van hulp aan elke cliënt die voor hen kiest. Anders zou een aanbieder selectief kunnen omgaan met cliënten (bijvoorbeeld alleen lichte of rendabele casussen aannemen), wat leidt tot ongelijke behandeling en ondermijning van het systeem.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

6

Onderwerp:

PvE 11.6 No Show

Vraag:

Kan er een regeling worden opgenomen dat No Show wel apart kan worden gedeclareerd en dit niet standaard in het tarief wordt verwerkt? Nu ervaart de aanbieder No Show bij groepsbegeleiding als gemiste inkomsten terwijl wel personeel wordt ingezet, die doordat 1 client minder komt geen andere

werkzaamheden kan uitvoeren. Op deze wijze krijgt gemeente ook een duidelijk beeld van No Show en kan zowel aanbieder als gemeente hierop sturen.

Antwoord:

No Show kan niet apart gedeclareerd worden, er is namelijk een vergoeding in het tarief opgenomen. Er wordt namelijk gerekend met een gemiddelde groepsgrootte. Aanbieder kan hierdoor de groep zo indelen dat er rekening gehouden kan worden met eventuele no show. Mocht er vaak sprake zijn van No Show kan aanbieder een melding maken bij de gemeente zodat dit waar nodig in gezamenlijkheid kan worden besproken.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Vervoer bij Begeleiding groep

Vraag:

Kunt u bevestigen dat vervoer bij Begeleiding groep 1 en 2 niet door de aanbieders hoeft te worden uitgevoerd? In de documenten zien wij geen eisen of tarieven m.b.t. dit vervoer.

Antwoord:

Dit bevestigen wij.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
8

Onderwerp:
VOG RP

Vraag:

Gaat gemeente akkoord dat de VOG RP aangevraagd wordt op het moment dat gemeente deze wil ontvangen?
Dit gezien de kosten van het aanvragen van een VOG RP (€208,-).

Antwoord:

Ja, opdrachtgever gaat hier mee akkoord, zoals ook omschreven op bladzijde 28 van het inkoopdocument en zoals opgenomen in bijlage 1.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
9

Onderwerp:
Inkoopdocument, paragraaf 4.3.1

Vraag:

In het inkoopdocument, paragraaf 4.3.1, pagina 31 staat: "De inkopende organisatie stelt een beoordelingscommissie samen". A. Uit hoeveel personen bestaat deze commissie; B. Welke rol hebben zij in de uitvoering van het contract?

Antwoord:

De beoordelingscommissie zoals omschreven in paragraaf 4,3,1 van het inkoopdocument bestaat uit 5 personen. 1 inkoopadviseur voor de geldigheid

en begeleiding van het proces en 4 vakspecialisten.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

10

Onderwerp:

inkoopdocument, paragraaf 4.8.1 op pagina 32

Vraag:

In het inkoopdocument, paragraaf 4.8.1 op pagina 32 staat de klachtenregeling. Is deze klachtenregeling conform de Handreiking Klachtafhandeling bij aanbesteden? Zo nee, hoe borgt u dan een juiste klachtafhandeling? Zie ook <https://www.pianoo.nl/nl/document/19882/handreiking-klachtafhandeling-bij-aanbesteden>

Antwoord:

"Hetgeen geschreven is een vast onderdeel van de landelijk vastgestelde contractstandaarden. Opdrachtgever is niet gerechtigd om hier wijzigingen in aan te brengen. In de toelichting staat:

Klachten en geschillen

De inkoopende organisatie maakt het mogelijk om een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie Sociaal Domein.

Dat mag alleen als aan de voorwaarden van het reglement is voldaan. De afgewezen potentiële opdrachtnemer mag klachten ook indienen bij de Commissie van Aanbestedingsexperts (niet bij toelatingsprocedure) of een procedure starten bij de rechter."

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
11

Onderwerp:
inkoopdocument, paragraaf 4.8.1 op pagina 32

Vraag:

In het inkoopdocument, paragraaf 4.8.1 op pagina 32 staat: "Een potentiële opdrachtnemer mag zijn klacht Geschillencommissie Sociaal Domein". Aangezien andere potentiële opdrachtnemers belanghebbende zijn, op welke termijn na ontvangst van deze klacht deelt de aanbestedende dienst (via TenderNed) de ontvangst van deze klacht en de wijze waarop het vervolg van de procedure eruit ziet?

Antwoord:

Gemeenten en zorgaanbieders kunnen bij de subcommissie 'Inkoop Jeugdwet en Wmo' terecht voor inkoop- en contractuele geschillen rond jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning. Voor nadere informatie verwijzen wij u naar <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/sociaal-domein-inkoop-jeugdwet-en-wmo-2/>.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
12

Onderwerp:
inkoopdocument, paragraaf 3.3 op pagina 28

Vraag:

In het inkoopdocument, paragraaf 3.3 op pagina 28 staat: "een actuele Verklaring Omtrent het Gedrag voor rechtspersonen. Moet deze VOG-

verklaring in het kader van deze aanbesteding aangevraagd zijn? Of volstaat een reeds eerdere, verder aan de eisen voldoende exemplaar? Of, indien u dit anders wenst: Aan welke criteria moet deze verklaring voldoen?

Antwoord:

"Opdrachtgever hanteert het volgende: net als voor alle medewerkers geldt ook voor de rechtspersoon dat de Verklaring omtrent Gedrag (VOG) die op het moment van indiensttreding of bij de start van de overeenkomst niet ouder dan drie (3) maanden is. De VOG dient gedurende de looptijd van de raamovereenkomst geldig te blijven. Hernieuwing vindt minimaal elke drie (3) jaar plaats of eerder indien de functie- inhoud daartoe aanleiding geeft. Opdrachtnemer kan de VOG RP overhandigen wanneer opdrachtgever hiertoe verzoekt, zoals omschreven op bladzijde 28 van het inkoopdocument en zoals opgenomen in bijlage 1. Zie antwoord vraag 4.

"

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

13

Onderwerp:

bijlage 7, programma van Eisen, eis 11.6

Vraag:

In bijlage 7, programma van Eisen, eis 11.6 staat: "No-show kan niet worden gedeclareerd". Aangezien opdrachtnemers maar beperkt invloed hebben op show en no-shows, terwijl zij wel de verplichting hebben om op afspraken te verschijnen kan dit behoorlijke financiële consequenties hebben. Daarbij hebben wij niet de keuze om de tarieven te verhogen. We stellen daarom voor om het aantal niet vergoede no-shows per client te beperken tot maximaal 4 per behandeljaar. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, op welke wijze borgt u dan de proportionaliteit?

Antwoord:

"No Show kan niet apart gedeclareerd worden, er is namelijk een vergoeding in het tarief opgenomen. Mocht er vaak sprake zijn van No Show kan

aanbieder een melding maken bij de opdrachtgever zodat dit waar nodig in gezamenlijkheid kan worden besproken. Opdrachtgever monitort de verzilvering van indicaties en bij afwijkingen over een langere periode wordt actief contact gezocht met opdrachtnemer via de contractmanagementgesprekken.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

14

Onderwerp:

bijlage 7, programma van Eisen, paragraaf 13.4

Vraag:

In bijlage 7, programma van Eisen, paragraaf 13.4 staat " Opdrachtnemer werkt op operationeel, samen met alle betrokkenen. Dit kan voor opdrachtnemers een behoorlijke administratieve belasting met zich meebrengen. Zeker voor oopdrachtnemers die relatief weinig klanten hebben. Deze inspanningen zijn niet opgenomen in de vergoedingen. Hoe borgt u hier proportionaliteit?

Antwoord:

De samenwerking op operationeel, tactisch en strategisch niveau wordt van opdrachtnemers verwacht voor zover dit noodzakelijk is op basis van de inhoud van de casus en de aard van de samenwerking. Dit is met name aan de orde bij multi-problematiek, opgeschaalde vormen van hulpverlening of wanneer de betrokken hulpverlener op basis van zijn of haar professionele oordeel vaststelt dat dit noodzakelijk is in het belang van de Capellenaar en de kwaliteit van de ondersteuning. Het betreft een gerichte en proportionele inzet van samenwerking, afgestemd op de complexiteit van de situatie. Structurele administratieve belasting voor opdrachtnemers is hierbij niet aan de orde. Deze invulling is in lijn met de uitgangspunten van de Wmo2015, waarin maatwerk, samenwerking en professioneel handelen worden bevorderd ten behoeve van passende ondersteuning aan Capellenaren.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke
ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.

15

Onderwerp:

bijlage 7, programma van Eisen, eis 21.1

Vraag:

In bijlage 7, programma van Eisen, eis 21.1 staat: "Opdrachtgever werkt in de contractperiode... .. dialogen over het gehele contract". Ook hiervoor geldt dat dit behoorlijke administratieve belasting met zich mee kan brengen. Daarbij is niet duidelijk om hoeveel dialogen het gaat, bijvoorbeeld per jaar. Daarnaast blijkt uit bijlage 6: Adviesrapport HHM Kostprijsonderzoek onder welke kosten deze dialogen vallen. Zeker voor opdrachtnemers die relatief weinig klanten heeft dit een behoorlijke en mogelijk buitenproportionele administratieve belasting tot gevolg. Kunt u dit nader toelichten?

Antwoord:

Wij verwijzen u hiervoor naar eis 21.2 waarin is opgenomen wat de frequentie van overlegmomenten is. Deze frequentie is minimaal 4 maal per jaar. Het voeren van contractmanagementgesprekken is een gebruikelijk en noodzakelijk onderdeel van een goede samenwerking binnen een raamovereenkomst. Deze gesprekken dienen om de uitvoering te monitoren, de samenwerking te evalueren en waar nodig bij te sturen. Het aantal van vier (4) contractmanagementgesprekken wordt als reëel en proportioneel beschouwd, gelet op de duur en omvang van de raamovereenkomst. Dit aantal zorgt voor voldoende afstemming zonder onoverredige belasting voor partijen. Omdat deze gesprekken onderdeel zijn van het reguliere contractmanagement en bijdragen aan de gezamenlijke kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening, wordt hiervoor geen aanvullende vergoeding verstrekt.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke
ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

16

Onderwerp:

bijlage 7, programma van eisen, eis 21.3

Vraag:

In bijlage 7, programma van eisen, eis 21.3 op pagina 16 staat: "is gerechtigd de KPI's die zijn vastgelegd te wijzigen of aan te vullen". Deze eis kan een aanzienlijk hogere administratieve belasting veroorzaken. We verzoeken u dan ook dit artikel aan te vullen met. Bij een dergelijke wijziging gaan opdrachtgever en opdrachtnemer met elkaar in overleg om, indien nodig, aanvullende afpraken te maken over de vergoedingen? Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, hoe bewaakt u dan gedurende de opdracht de proportionaliteit?

Antwoord:

"Opdrachtgever gaat niet akkoord met het opnemen van een bepaling over een aanvullende vergoeding. Het kunnen aanpassen of aanvullen van kritische prestatie- indicatoren (KPI's) is een proportioneel en logisch instrument om gedurende de looptijd van de raamovereenkomst te kunnen blijven sturen op kwaliteit, effectiviteit en doelmatigheid. Het wijzigen van KPI's wordt niet beschouwd als een inhoudelijke wijziging van de opdracht, maar als een noodzakelijke aanpassing binnen de kaders van de raamovereenkomst. Het is reëel dat KPI's in de tijd evolueren als gevolg van nieuwe inzichten, beleidswijzigingen of veranderende omstandigheden binnen het Wmo- domein. Binnen het inkoopmodel Open House geldt dat alle aanbieders onder gelijke voorwaarden deelnemen. Dit betekent dat wijzigingen in KPI's alleen kunnen worden doorgevoerd als alle aanbieders hiermee instemmen. De reden hiervoor is dat Open House uitgaat van transparantie, gelijkheid en vrijwillige toetreding. Wanneer tussentijds een wijziging wordt aangebracht die niet door alle zorgaanbieders wordt gedragen, zou dit kunnen leiden tot ongelijke behandeling of het ongeldig maken van de raamovereenkomsten. Opdrachtgever bewaakt de proportionaliteit op de volgende wijze:

- Overleg: voordat wijzigingen of aanvullingen van KPI's worden vastgesteld, vindt overleg plaats met alle betrokken aanbieders. Hierbij wordt nadrukkelijk gekeken naar uitvoerbaarheid en administratieve impact.
- Administratieve luwte: opdrachtgever zet zich actief in om de administratieve lasten zo beperkt mogelijk te houden en zorgt voor duidelijke communicatie en ondersteuning bij de invoering van eventuele

wijzigingen.

- Gelijke behandeling: wijzigingen worden transparant en uniform doorgevoerd voor alle aanbieders.

Door deze werkwijze waarborgt de gemeente dat eventuele aanpassingen proportioneel, uitvoerbaar en administratief worden doorgevoerd, zonder dat sprake is van een grond voor aanvullende vergoeding."

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

17

Onderwerp:

bijlage 7, programma van eisen, eis 23.1, pagina 17

Vraag:

In bijlage 7, programma van eisen, eis 23.1, pagina 17 staat: "Op verzoek lever opdrachtnemer een bijdrage aan Businesscase." Deze eis kan een aanzienlijk hogere administratieve belasting veroorzaken". Hierover de volgende vragen: 1. Wat is het maximaal aantal verzoeken dat opdrachtgever jaarlijks hierin doet? 2. Is opdrachtnemer verplicht aan een dergelijk verzoek gehoor te geven; 3. Wat is de (maximale) jaarlijkse inspanning (in uren) die hierin van de opdrachtnemer verwacht wordt? 4. In welk onderdeel van het kostprijsonderzoek (bijlage 7) is deze vergoeding opgenomen; en 5. Zeker bij opdrachtnemers met een relatief beperkt aantal klanten, hoe borgt u de proportionaliteit van deze eis in de uitvoering van de opdracht?

Antwoord:

1. Frequentie van verzoeken: de verwachting is dat opdrachtgever slecht incidenteel een beroep zal doen op deze bepaling. Concreet gaat het om maximaal één verzoek per enkele jaren. Op dit moment zijn geen ontwikkelprojecten, pilots of experimenten gepland. 2. Verplichting tot deelname: indien opdrachtgever een verzoek doet, wordt van opdrachtnemer verwacht dat deze deelneemt en meewerkt aan het betreffende ontwikkeltraject of experiment. Deelname maakt onderdeel uit van de verplichtingen binnen de overeenkomst. 3. Inspanning: de exacte tijdsinspanning is vooraf niet vast te stellen, omdat dit afhankelijk is van de

aard en omvang van het specifieke project of experiment. Er wordt uitgegaan van een inzet die past binnen de normale samenwerkingsactiviteiten. Voor deze werkzaamheden is geen afzonderlijke vergoeding opgenomen in het kostprijsonderzoek (bijlage 7). De deelname aan ontwikkelprojecten wordt beschouwd als onderdeel van de reguliere uitvoeringsverplichtingen binnen de raamovereenkomst. Mocht de benodigde inzet in een specifiek geval buitenproportioneel blijken, dan zal in overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever per geval worden bezien of en op welke wijze compensatie passend is. De eis wordt proportioneel toegepast. Bij opdrachtnemers met een relatief beperkt aantal cliënten zal bij een eventueel verzoek nadrukkelijk rekening worden gehouden met de schaal en capaciteit van de organisatie. Opdrachtgever waarborgt dat deelname voor iedere zorgaanbieder uitvoerbaar blijft en dat de inzet in redelijke verhouding staat tot de omvang van het ontwikkeltraject/experiment. Vanwege het beperkte beroep (maximaal 1 verzoek per enkele jaren is het niet meegenomen in het kostprijsonderzoek.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke
ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

18

Onderwerp:

conceptovereenkomst, pagina 18, paragraaf 3.14

Vraag:

In de conceptovereenkomst, pagina 18, paragraaf 3.14 staat: Opdrachtgever betaalt volgens de afspraken in deel 1 en/of 2 van deze overeenkomst. Voor gegadigde is niet duidelijk waar deze afspraken exact staan (of heeft hier meerdere malen overheen gelezen). Kunt u aangeven naar welke pagina (s) u hier verwijst? Of kunt u aangeven welke uitgangspunten voor betaling u hanteert?

Antwoord:

"De afspraken in deel 1 en/of deel 2 staan in deel 1 en/of deel 2 van de conceptovereenkomst.

Deel 1 geeft de bepalingen die gelden tussen Opdrachtgever en alle

Opdrachtnemers waarmee Opdrachtgever een overeenkomst sluit (blz. 8 t/m 10 van overeenkomst)
Deel 2 geeft de bepalingen die gelden tussen Opdrachtgever en een individuele Opdrachtnemer waarmee Opdrachtgever een overeenkomst sluit. (blz. 11 van overeenkomst).
In bijlage 10a en 10b staat in paragraaf 2.5 het declaratieproces benoemd."

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

19

Onderwerp:

conceptovereenkomst, pagina 22, paragraaf 3.28

Vraag:

In de conceptovereenkomst, pagina 22, paragraaf 3.28 staan verschillende uitgangspunten voor de aansprakelijkheid. Hierover de volgende vragen: 1. Vanuit het aanbestedingsbeginsel "Niet discriminerend", waarom maakt u onderscheid tussen een micro-onderneming en een niet micro-onderneming?; 2. De genoemde bedragen wijken af van de genoemde bedragen voor de vereiste bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering in het inkoopdocument. Van welke bedragen moeten inschrijvers uitgaan in beide documenten?

Antwoord:

"Het onderscheid tussen micro-ondernemingen en niet-micro ondernemingen in artikel 3.28.2 van de conceptovereenkomst zijn onderdeel van de landelijke contractstandaarden die door de VNG zijn vastgesteld en door gemeenten verplicht en ongewijzigd toegepast moeten worden. Gemeenten mogen hierin geen inhoudelijke wijzigingen aanbrengen. De gekozen differentiatie in aansprakelijkheidslimieten is bewust opgenomen om de proportionaliteit van de voorwaarden te waarborgen. Micro-ondernemingen beschikken doorgaans over een beperkter risicodragend vermogen dan middelgrote of grote organisaties. Een lagere aansprakelijkheidsgrens zorgt ervoor dat de voorwaarden voor hen uitvoerbaar blijven en dat kleinere aanbieders kunnen deelnemen aan gemeentelijke inkooptrajecten. Deze bepaling is dus niet discriminerend, maar juist bedoeld om de toegang tot de

markt te bevorderen en een evenwichtige spreiding van risico's te realiseren binnen het sociaal domein.

2. Opdrachtgever ziet de omissie niet in haar documenten. "

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Planning

Vraag:

In de planning op TenderNed staat 1 vragenronde gepland. We verzoeken u een extra vragenronde in te plannen, bijvoorbeeld voor het geval dat de gegeven antwoorden aanleiding zijn voor het stellen van vervolgvragen. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, hoe wilt u dan dat inschrijvers omgaan met de situatie dat ze nog aanvullende vragen hebben?

Antwoord:

De gemeente voorziet in een extra vragenronde. In deze tweede nota van inlichtingen (NvI) mogen alleen vragen worden gesteld die betrekking hebben op de antwoorden uit de eerste NvI. Het doel van de tweede ronde is om onduidelijkheden na te vragen die zijn ontstaan uit de antwoorden in de eerste nota.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke

ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
21

Onderwerp:
Inlichtingenronde

Vraag:

Algemeen: Om te voorkomen dat inschrijvers vragen dubbel stellen (en daarmee een onnodige administratieve last creëren voor de aanbestedende dienst en geïnteresseerden) verzoeken we u om vragen doorlopend te beantwoorden. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee, de beantwoording van de eerste nota van inlichtingen zal in zijn geheel plaatsvinden. Voor NvI 2 is dit wel het streven.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Inkoopdocument 2.3.1 Clienttevredenheid

Vraag:

U stelt een tevredenheidspercentage in van 75%. Toch is het denkbaar dat onze doelgroep zich gedurende het traject niet tevreden voelt, immers we werken aan gedragsverandering en dat gaat niet altijd vanzelfsprekend. Hoe gaat de gemeente om met deze KPI? Alles hangt natuurlijk af aan de vragen die gesteld worden, als deze meer output gericht zijn kan toch een reeel beeld opgehaald worden. We bieden aan om mee te denken met een aantal collega aanbieders om dit tzt uit te werken.

Antwoord:

Opdrachtgever waardeert uw aanbod om mee te denken over de invulling

van de tevredenheidsmeting en het aanbod om hier samen met andere aanbieders over door te spreken. Wij herkennen dat de aard van Wmo- hulp soms vraagt om gedragsverandering en dat dit niet altijd direct tot een gevoel van tevredenheid leidt. Het vastgestelde tevredenheidspercentage van 75% is naar onze inschatting realistisch en haalbaar. Het betreft geen eis van 100%, juist om ruimte te laten voor de complexiteit van de doelgroep en de diversiteit in ondersteuningsvormen. Bij het uitvoeren van het tevredenheidsonderzoek zal de gemeente vragen hanteren die passen bij de doelgroep en de aard van de ondersteuning. Daarbij wordt gekeken naar reële ervaringen en uitkomsten, zodat het gemeten beeld daadwerkelijk iets zegt over de kwaliteit en de effectiviteit van de geboden hulp. Kortom, de KPI op tevredenheid is bedoeld als een haalbare en betekenisvolle indicator, niet als een absolute norm en opdrachtgever staat open voor verdere afstemming over de wijze van meten.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Productenboek - Declarabele tijd

Vraag:

In het productenboek schrijft u op pagina 9, dat contacten met professionals /externen niet declarabel zijn. Echter wij zien in ons werk dat er regelmatig contact is met een behandelaar, bewindvoerder of advocaat. Zij zijn tijdens het gesprek met client onbereikbaar en bellen dan later terug, wanneer het contactmoment met de client al is geweest. Het gaat vaak over zaken die direct invloed hebben en een negatief life-event kunnen veroorzaken. Het contact met instanties en professionals kan dan een neerwaartse spiraal omkeren. Wij veronderstellen dat u dit wel beschouwd als wel als directe tijd. Het netwerkende contact met collega aanbieders, professionals en externen, niet declarabel. Kunt u dit verhelderen?

Antwoord:

"Genoemde uren zijn te typeren als indirect cliëntgebonden uren; het betreft

immers geen uren die als directe daadwerkelijke dienstverlening worden gezien. In de opbouw van de tarieven is rekening gehouden met niet clientgebonden uren en indirecte uren. Zie tabel 8 in de rapportage van de opbouw van de tarieven.

"

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

24

Onderwerp:

PvE 1.4 Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg

Vraag:

In de bijlage programma van eisen punt 1.4 geeft u een aantal opties. Binnen de branche gehandicaptenzorg wordt gebruik gemaakt van het kwaliteitskompas gehandicaptenzorg, wat tot nu toe door alle gemeenten in Nederland en zorgkantoren als toereikend wordt beschouwd. Kunt u aangeven of u dit kwaliteitscertificaat erkent?

Antwoord:

Opdrachtgever erkent het kwaliteitskompas als zodanig maar erkent deze niet binnen dit inkooptraject. Het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023 – 2028 heeft namelijk betrekking op gehandicaptenzorg die onder de Wet langdurige zorg (Wlz) valt. De door opdrachtgever in te kopen hulp /ondersteuning valt niet onder Wlz- zorg.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Algemeen - (O)GGZ aanmelding

Vraag:

Algemeen: Wij zijn een GHZ aanbieder die opereert op het snijvlak VG/(O) GGZ. De VG is voorliggend, maar een (O)GGZ aanpak kan in een enkel geval nodig zijn om in eerste instantie een situatie te doorbreken. Wij zouden naast de begeleidingsproducten dan ook in willen schrijven op het (O)GGZ product, echter de acceptatieplicht zit ons in de weg, omdat wij alleen goed zijn in VG met GGZ problematiek en niet GGZ problematiek bij mensen die geen verstandelijke beperking hebben. Het zou vervelend zijn als de capellenaar nu niet de meest effectieve zorg zou kunnen ontvangen. Hoe adviseert u ons in te schrijven? Is er bijvoorbeeld een mogelijkheid om alleen contractueel (O)GGZ af te stemmen, maar dat de keuze voor onze organisatie bij directe aanmelding (O)GGZ niet zichtbaar voor de inwoner komt. We hebben voldoende vertrouwen dat de juiste casuïstiek ons dan toch bereikt, terwijl er dan passende zorg met passende financiering geleverd kan worden.

Antwoord:

"In het door u geschetste geval is het belangrijk te benadrukken dat binnen dit inkooptraject een acceptatieplicht geldt voor zorgaanbieders die zich inschrijven op een product. Dit houdt in dat u als aanbieder verplicht bent cliënten te accepteren die zijn geïndiceerd voor het betreffende product – in dit geval het (O)GGZ-product – ongeacht hun specifieke achtergrond of problematiek.

Het is niet mogelijk om uw organisatie “onzichtbaar” te maken bij directe aanmelding op het (O)GGZ-product of om selectie op basis van doelgroep contractueel af te spreken.

Advies voor inschrijving:

Als uw organisatie de expertise en mogelijk de capaciteit niet heeft om het volledige (O)GGZ-product aan te bieden voor alle Capellenaren waarvoor een aanmelding wordt gedaan, is het verstandig niet in te schrijven op dat product. Richt u dan uitsluitend op de begeleidingsproducten. Daarmee voorkomt u dat u contractuele verplichtingen aangaat die u niet kunt nakomen en blijft de transparantie richting Capellenaren en opdrachtgever geborgd."

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Vergoeding no show en groepsgrootte

Vraag:

Vanuit de gemeente is besloten om voor o.a. Begeleiding groep 1 en 2 geen mogelijkheden voor het declareren van No Show op te nemen. Wel krijgt de aanbieder de ruimte om de verwachte aanwezigheid mee te nemen in de samenstelling van de groep.

Gezien de groepsgrootte van deze producten (1 op 7 en 1 op 5) betekent dit in de praktijk dat groepen nog groter moeten worden gepland om het verlies door No Show op te vangen. Wij zijn van mening dat dit niet ten goede komt aan de kwaliteit van de zorg. Voor iedere cliënt wordt een persoonlijk begeleidingstraject afgesproken en doelgericht begeleid. Ook wanneer een cliënt niet verschijnt door No Show, heeft de aanbieder contact en zet zich in om de cliënt alsnog te laten komen. Kortom: ook bij afwezigheid vraagt dit om inzet van de aanbieder. De groepsgroottes zijn daarnaast al erg groot. We zien dat de zorgzwaarte toeneemt door het langer thuiswonen. Deelnemers hebben met regelmaat hulp nodig bij bijv. toiletgang, op die momenten heeft de begeleider geen zicht op de andere cliënten. Daarom verzoeken wij om de groepsgrootte te verlagen:

- Begeleiding groep 1: van 1 op 7 naar max. 1 op 6
- Begeleiding groep 2: van 1 op 5 naar max. 1 op 4.

Mocht dit niet mogelijk zijn, dan lijkt het ons redelijk dat in ieder geval No Show gedeclareerd mag worden.

Antwoord:

No Show kan niet apart gedeclareerd worden, er is namelijk een vergoeding in het tarief opgenomen. Er wordt namelijk gerekend met een gemiddelde groepsgrootte. Aanbieder kan hierdoor de groep zo indelen dat er rekening gehouden kan worden met eventuele no show. Mocht er vaak sprake zijn van No Show kan aanbieder een melding maken bij de gemeente zodat dit waar nodig in gezamenlijkheid kan worden besproken. Wij nemen uw verzoek tot aanpassing van de omvang van de groepsgrootte niet over. Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer dat hij in zijn dagelijkse planning

/bedrijfsvoering rekening houdt met de zorgzwaarte van de Capellenaar die de dagbesteding bezoekt, zodat er over de week heen een evenwichtige verdeling ontstaat.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Bijlage 11 - bijlage 2

Vraag:

Bijlage 11 is als PDF-bestand toegevoegd waarin vinkjes zijn geplaatst bij Bijlage 2. Is het mogelijk om een bewerkbare versie (bijvoorbeeld in Word) van deze bijlage te ontvangen, zodat wij deze kunnen aanpassen aan onze specifieke situatie?

Antwoord:

"De bijlagen die nu zijn gepubliceerd, maken onderdeel uit van de openbare publicatie van de stukken. Deze worden uitsluitend in PDF- formaat beschikbaar gesteld, zodat voor alle inschrijvers dezelfde informatie geldt. Een bewerkbare versie (zoals Word) wordt in deze fase niet verstrekt. Pas bij aanmelding ontvangen de zorgaanbieder de benodigde documenten in een bewerkbare vorm om zaken in te vullen, te ondertekenen en verdere administratieve verwerking."

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
28

Onderwerp:
Bijlage 11

Vraag:

Wij kunnen niet terugvinden op welk moment deze bijlage aangeleverd moet worden. Kunt u aangeven wanneer deze bijlage ingevuld en ondertekend bij de gemeente aangeleverd dient te worden? Klopt het dat dit pas na gunning wordt verwacht?

Antwoord:

Het betreft de bijlage zelfstandige verwerkersovereenkomst. Het ondertekenen van de zelfstandige verwerkersovereenkomst is gelijktijdig met het tekenen van de raamovereenkomst.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
29

Onderwerp:
Bijlage 7 - Programma van Eisen 11.7

Vraag:

"U geeft aan""bij eenzijdige voortijdige beëindiging door de Opdrachtnemer, laat

Opdrachtnemer niet 'zomaar los'. Opdrachtnemer hanteert een opzegtermijn van minimaal één maand. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor het leveren van de benodigde ondersteuning tot een passend alternatief is gevonden of passende overbruggings-ondersteuning door de Opdrachtnemer zelf is geregeld. """. Kunt u bevestigen dat dit niet geldt indien er een ernstige mate van bedreiging of intimidatie geuit is door de Capellenaar en/of zijn

sociaal netwerk, waardoor de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de hulpverlener in gevaar is?"

Antwoord:

Dit kunnen wij bevestigen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Bijlage 7 - Programma van Eisen 11.5

Vraag:

U geeft aan dat de Capellenaar aanwezig dient te zijn wanneer zorgaanbieder de hulp levert. In de praktijk kan het voorkomen dat de Capellenaar, op wiens naam de indicatie staat, niet aanwezig kan zijn tijdens de ondersteuning, bijvoorbeeld door dagbesteding. Is het toegestaan dat de huishoudelijk ondersteuning in dergelijke gevallen toch te leveren, mits er iemand anders binnen het huishouden op het adres aanwezig is?

Antwoord:

Ja, dat is toegestaan, mits het gaat om een volwassen huisgenoot die wilsbekwaam is. De aanwezigheid van de Capellenaar zelf is in principe gewenst, maar wanneer deze bijvoorbeeld vanwege dagbesteding afwezig is, kan bijvoorbeeld de huishoudelijke ondersteuning doorgaan zolang een volwassen, wilsbekwame huisgenoot aanwezig is om toegang te verlenen en eventuele praktische zaken toe te lichten.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Bijlage 7 - Programma van Eisen 10.4

Vraag:

"In de aanbestedingsdocumenten staat dat indien er aanleiding is voor een veiligheids- of signaleringsplan, dit integraal onderdeel uitmaakt van het ondersteuningsplan. Daarnaast heeft opdrachtnemer een inspanningsverplichting om het signaleringsplan (indien van toepassing) van de Capellenaar op te vragen bij de behandelaar.

Wij hebben hierover enkele vragen:

1. Is het signalerings- of veiligheidsplan ook bekend bij de gemeente?
2. Hoe wordt aan ons kenbaar gemaakt dat er een dergelijk plan bestaat?
3. Kunt u toelichten wie u verstaat onder 'behandelaar' in deze context?"

Antwoord:

"Opdrachtgever beschikt niet standaard over een signalerings- of veiligheidsplan van de cliënt. Wanneer een dergelijk plan bij opdrachtgever wel aanwezig is, zal opdrachtgever dit – na toestemming van de Capellenaar – delen met opdrachtnemer. Dit gebeurt via een separaat, versleuteld e-mailbericht of zo mogelijk in het Iwmo- 301- bericht.

Met 'behandelaar' wordt in deze context de GGZ-(regie)behandelaar of de huisarts bedoeld."

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Bijlage 7 - Programma van Eisen 9.4

Vraag:

U stelt "Een tijdelijke doorlevering tot 6 weken is toegestaan als de Capellenaar afwezig is en niet op het woonadres verblijft bijvoorbeeld door ziekenhuisopname en de achterblijvende huishoudelijke kring niet in staat is de huishoudelijke taken op zich te nemen". Wat wordt er na deze 6 weken van de opdrachtnemer verwacht?

Antwoord:

Opdrachtgever verwacht dat na een periode van 6 weken en wanneer de Capellenaar nog niet in thuissituatie verblijft, de huishoudelijke ondersteuning wordt gestaakt en een Iwmo 307- bericht wordt gestuurd met reden 'Levering is tijdelijk beëindigd'. Als het de verwachting is dat de geïndiceerde Capellenaar langer dan 6 weken afwezig is en de achterblijvende huiselijke kring ook na deze periode huishoudelijke ondersteuning behoeft, wordt geadviseerd een melding bij opdrachtgever in te dienen voor huishoudelijke ondersteuning voor de achterblijvende huisgenoot. Het is van belang dat de zorgaanbieder z.s.m. het Iwmo- 307 bericht van (tijdelijke) stop zorg toestuuft in verband met de eigen bijdrage. Wanneer de huishoudelijke ondersteuning weer wordt herstart dient opdrachtnemer een Iwmo- 305 bericht te sturen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Bijlage 7 - Programma van Eisen 1.14

Vraag:

Waarom dient bij bepaalde situaties, zoals het verzorgen van kinderen en maaltijdvoorziening, ook inzet buiten reguliere werktijden en zelfs op zon- en feestdagen worden geboden? En wordt hierbij ook rekening gehouden met het tarief aangezien dit verhoogde kosten (OR-toeslagen) voor

werkgevers met zich meebrengt?

Antwoord:

Inzet buiten reguliere werktijden is bij deze situaties zelden nodig en is daarom ook niet opgenomen in het tarief; indien dit voor een zorgaanbieder toch geregeld voorkomt, kan dit met de opdrachtgever besproken worden.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke
ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Bijlage 7 - Programma van Eisen 11.5

Vraag:

In de aanbestedingsdocumenten wordt vermeld dat no-show bij cliënten niet gedeclareerd mag worden. Wij constateren echter dat no-show niet is meegenomen in het tariefsonderzoek, terwijl hier wel tijd en inzet mee gemoeid is (bijvoorbeeld voor opvolging en achterhalen van de reden van afwezigheid). Wij verzoeken om de no-show alsnog te kunnen declareren of dat dit meegenomen wordt in het tarief.

Antwoord:

Zie antwoord vraag 6. Voor de volledigheid melden wij u dat u mogelijk verwijst naar 11,6 van het programma van eisen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Bijlage 2 SROI

Vraag:

De gemeente hanteert een SROI-verplichting van 5%. I.v.m. 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 verzoeken u deze eis te verlagen naar 2%. Wij zien graag uw gemotiveerde reactie.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord met uw voorstel. De huidige Waarderingsmogelijkheden hebben ruimere invulmogelijkheden. Bovendien hebben we toegevoegd dat per jaar 1 HBO stagiair mag meetellen (zie vraag 154).

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
36

Onderwerp:
Bijlage 11

Vraag:

"Onze organisatie is momenteel in het proces van certificering volgens NEN 7510-1:2024. Voor onze kritische systemen beschikken wij reeds over een geldige NEN 7510-certificering, welke wij desgewenst kunnen overleggen. Daarnaast kunnen wij een verklaring van de certificerende instantie aanleveren waarin het proces van certificering wordt bevestigd, inclusief een

planning richting definitieve certificering.
Kunt u bevestigen dat we hiermee voldoen aan de gestelde afspraken van bijlage 11?"

Antwoord:

Het beschikken over een geldige NEN-7510- certificering is voldoende.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Bijlage 8 - Productenboek

Vraag:

Mag aanbieder ook alleen inschrijven op Begeleiding Individueel 1 of dient aanbieder alle zwaartestapen te leveren?

Antwoord:

"Zoals in paragraaf 2.1.4 van het Inkoopdocument is opgenomen kunnen opdrachtnemers zich voor één of meerdere hoofdgroepen aanmelden. De opdrachtgever moet alle producten in de hoofdgroep leveren.

De hoofdgroepen zijn: huishoudelijke ondersteuning, begeleiding individueel, begeleiding groep, begeleiding bij zelfzorg, begeleiding bij hoarding en (O)GGZ/Bemoeizorg. "

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
38

Onderwerp:
Bijlage 8 - Productenboek

Vraag:

Graag zien wij kindzorg en maaltijdvoorziening als apart product waarop inschreven kan worden. Niet voor alle zorgaanbieders is het mogelijk kindzorg en maaltijdvoorziening te leveren in verband met volume en planbaarheid. Wilt u dit aanpassen?

Antwoord:

Opdrachtgever past dit niet aan. Opdrachtnemer die zich wenst aan te melden voor huishoudelijke ondersteuning dient ook ondersteuning bij kindzorg en maaltijdvoorziening te leveren. Opgemerkt moet worden dat dit taken zijn die zeer sporadisch worden geïndiceerd.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
39

Onderwerp:
Bijlage 8 - Productenboek

Vraag:

In het productenboek staat boodschappen doen als taak dat valt binnen hulp bij het huishouden. Tegenwoordig zijn er voldoende thuisbezorgdiensten waar inwoners met behulp van hun netwerk gebruik van kunnen maken. In onze ogen valt boodschappen doen niet binnen het product hulp bij het huishouden. Wij horen graag uw onderbouwing

Antwoord:

De Wmo 2015 verplicht opdrachtgever zorgen voor maatschappelijke ondersteuning, gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie (artikel 2.1.1 Wmo 2015). De deelname aan het maatschappelijk verkeer omvat uitdrukkelijk dat iemand boodschappen kan doen; ondersteuning die dit mogelijk maakt behoort dus tot de reikwijdte van de Wmo 2015 (artikelen 1.1.1 en 2.1.1). Boodschappen doen valt onder de Wmo-doelstelling van zelfredzaamheid en participatie. Voordat maatwerk wordt ingezet, onderzoekt opdrachtgever of eigen kracht, netwerk en algemene /voorliggende voorzieningen (zoals de boodschappendienst) het probleem al oplossen. Alleen als die niet beschikbaar, niet betaalbaar of niet toereikend zijn in de concrete situatie, is maatwerk aan de orde en wordt hiervoor een Wmo- indicatie gesteld.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.
40

Onderwerp:

Inkoopdocument 3.4

Vraag:

U vraagt een beroepsaansprakelijkheidsverzekering in plaats van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Een beroepsaansprakelijkheid verzekering is voorbehouden aan consultants zoals advocaten, accountants, notarissen, fiscalisten etc. ter dekking van schade als gevolg van verkeerde adviezen. Voor medewerkers van onze organisatie is het dan ook niet mogelijk een dergelijke verzekering af te sluiten. Materiele schade veroorzaakt door onze medewerkers bij de cliënt thuis, vallen onder de bedrijfsaansprakelijkheid. Wij verzoeken u dan ook de eis voor beroepsaansprakelijkheid binnen deze aanbesteding aan te passen naar een eis voor verzekering tegen bedrijfsaansprakelijkheid.

Antwoord:

Opdrachtnemer dient adequaat verzekerd te zijn tegen elke vorm van aansprakelijkheid die redelijkerwijs voort kan voortvloeien uit haar werkzaamheden en in ieder geval tenminste een

bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. G1 van de geschiktheidseisen uit het inkoopdocument wordt hierop aangepast.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.
41

Onderwerp:

Inkoopdocument 3.3

Vraag:

Er kan om een actueel VOG RP gevraagd worden. Kunt u specificeren wat actueel inhoud?

Antwoord:

Opdrachtgever hanteert het volgende: net als voor alle medewerkers geldt ook voor de rechtspersoon dat de Verklaring omtrent Gedrag (VOG) die op het moment van indiensttreding of bij de start van de overeenkomst niet ouder dan drie (3) maanden is. De VOG dient gedurende de looptijd van de raamovereenkomst geldig te blijven. Hernieuwing vindt minimaal elke drie (3) jaar plaats of eerder indien de functie- inhoud daartoe aanleiding geeft. Opdrachtnemer kan de VOG RP overhandigen wanneer opdrachtgever hiertoe verzoekt, zoals omschreven op bladzijde 28 van het inkoopdocument en zoals opgenomen in bijlage 1. Zie antwoord vraag 4.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke

ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
42

Onderwerp:
Bijlage 7 - Programma van Eisen 1.14

Vraag:

U stelt "Opdrachtnemer garandeert continuïteit van de maatwerkvoorziening /hulp, ook als deze noodzakelijkerwijs plaats moet vinden tijdens weekeinden of feestdagen (bijvoorbeeld hulp bij maaltijdondersteuning of kindzorg of begeleiding in groepsverband)." Kunt u bevestigen dat dit eventueel in samenwerking met andere aanbieders geregeld mag worden?

Antwoord:

"De eis dat continuïteit van de maatwerkvoorziening of hulp ook tijdens weekenden en feestdagen wordt gegarandeerd, geldt uitsluitend voor huishoudelijke ondersteuning bij de taken maaltijdondersteuning en kindzorg en voor begeleiding groep.

Het is toegestaan om deze inzet in samenwerking met andere aanbieders te organiseren, mits de betrokken partij een officiële onderaannemer is en voldoet aan de eisen zoals opgenomen in het programma van eisen rondom onderaanneming.

Op deze manier blijft de continuïteit van zorg geborgd en is de verantwoordelijkheid voor kwaliteit en naleving duidelijk belegd bij de opdrachtnemer. De opgenomen eis wordt hierop aangepast. "

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
43

Onderwerp:
Bijlage 7 - Programma van Eisen 10

Vraag:

Wij evalueren ondersteuningsplannen voor huishoudelijke ondersteuning eenmaal per jaar en tussentijds wanneer nodig. Kunt u de eis van halfjaarlijkse evaluatie veranderen naar eenmaal per jaar?

Antwoord:

Opdrachtgever past eis 10.6 aan. Evaluatie bij de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning wordt eenmaal per jaar gevraagd.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Bijlage 7 - Programma van Eisen 12.1

Vraag:

Wordt een toewijzing afgesloten per begindatum WLZ toekenning, of wordt de toewijzing afgesloten per datum van kennisgeving van gemeente? Zodat eventueel geleverde zorg op basis van de WMO toewijzing niet ongelegitimeerd wordt.

Antwoord:

Wanneer een Capellenaar een Wlz- indicatie ontvangt is er enige tijd nodig om deze zorg te organiseren. Ontvangt de Capellenaar al ondersteuning vanuit de Wmo dan wordt deze niet direct omgezet naar Wlz- zorg. Daarom is landelijk afgesproken dat de bestaande Wmo- hulp nog 5 dagen wordt voortgezet. Opdrachtgever ontvangt dagelijks signalen of een Capellenaar een Wlz- indicatie heeft gekregen. Vervolgens beëindigt opdrachtgever de Wmo- hulp na 5 dagen. Hiervoor ontvangt opdrachtnemer een nieuw Iwmo- bericht (301) met een aangepaste einddatum in verband met de uitstroom naar Wlz- zorg. Aanpassingen van de toewijzing met terugwerkende kracht, vinden uitsluitend plaats op verzoek van de opdrachtnemer.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
45

Onderwerp:

Bijlage 7 - Programma van Eisen 12.1

Vraag:

Als WMO aanbieder horen wij vaak pas nadat de WLZ toewijzing is ingegaan dat client over een WLZ toewijzing beschikt. Controleert de gemeente ook of zijn/haar inwoners over een WLZ toewijzing beschikken? Zo ja, hoe vaak?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 44.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
46

Onderwerp:

Bijlage 7 - Programma van Eisen 9.4

Vraag:

Geldt de tijdelijke doorlevering van 6 weken ook bij het overlijden van de client, zodat de achterblijvende partner niet zonder hulp komt te zitten?

Antwoord:

Nee, dit is niet het geval.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Bijlage 8

Vraag:

Wat worden de productcodes? Wij verzoeken deze z.s.m. bekend te maken, zodat aanbieders de productinrichting snel gereed kunnen maken na gunning.

Antwoord:

De productcodes worden opgenomen in het definitieve productenboek. Dit productenboek wordt na afloop van de inschrijving/aanmelding aan de gegunde aanbieders toegestuurd. Wij begrijpen heel goed dat aanbieders deze informatie graag snel ontvangen om de productinrichting gereed te kunnen maken. Daarom zullen wij het definitieve productenboek, inclusief de productcodes, zo spoedig mogelijk na de inschrijving toesturen. Zie ook bijlage 8 en 13.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Inkoopdocument 2.1.4

Vraag:

In het huidige contract wordt er gewerkt met weektarieven binnen een resultaatfinanciering voor hulp bij het huishouden. In de nieuwe aanbesteding wordt een p*q financiering toegepast. Dat wil zeggen dat alle toewijzingen omgezet moeten worden. In het inkoopdocument schrijft u dat als een huidige aanbieder opnieuw gegund wordt, dat de oude producten doorgeleverd moeten worden tot einddatum van indicatie of herindicatie. Zijn jullie voornemens om eind 2026 alle oude toewijzingen te hebben overgezet naar de nieuwe producten?

Antwoord:

"Wij zijn voornemens om in 2026 te starten met het uitvoeren van herindicaties voor de huidige Capellenaren met bestaande toewijzingen op basis van de oude productstructuur. Daarbij is het streven om zoveel mogelijk cliënten over te zetten naar de nieuwe producten/voorzieningen binnen de p*q-financiering met toepassing van het HHM- normenkader. Tegelijkertijd kunnen wij niet garanderen dat alle noodzakelijke herindicaties in 2026 volledig zijn afgerond. De planning en uitvoering zijn afhankelijk van factoren zoals de hoeveelheid herindicaties, de beschikbare capaciteit en de individuele cliëntsituaties. Totdat een herindicatie heeft plaatsgevonden, blijft de bestaande toewijzing op het oude product van kracht en wordt de ondersteuning op die basis doorgeleverd door de huidige leverancier ook wanneer bestaande leverancier zich niet in schrijft voor het product of überhaupt als aanbieder per 2026. "

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Inkoopdocument

Vraag:

De norm bij Individuele begeleiding is dat minimaal 85% van de Capellenaren uitstroomt binnen de vooraf vastgestelde indicatietermijn, zoals overeengekomen met Opdrachtgever. Van deze Capellenaren blijft tenminste 70% duurzaam uitgestroomd, wat inhoudt dat zij binnen 24 maanden na uitstroom geen nieuwe Wmo- begeleiding nodig hebben.

Vraag:

Voor onze doelgroep, mensen met een verstandelijke beperking, is 85% uitstroom niet te realiseren. Houdt gemeente hier rekening mee?

Antwoord:

"Opdrachtgever is zich ervan bewust dat de doelgroep van mensen met een verstandelijke beperking een andere benadering kan vereisen als het gaat om uitstroomdoelstellingen.

Er wordt binnen de indicatie rekening gehouden met de aard van de begeleiding en de specifieke behoeften van de doelgroep, hier wordt de indicatietermijn op gebaseerd. Maatwerk in begeleiding is immers essentieel. Bij Capellenaren waarbij de indicatie primair gericht is op compensatie of het voorkomen van achteruitgang in plaats van zelfredzaamheid en participatie en waarbij de mogelijkheid tot uitstroom structureel laag is vanwege de aard van de beperking, zullen deze feiten worden meegenomen in de beoordeling van de resultaten. De norm van minimaal 85% uitstroom binnen de vooraf vastgestelde indicatietermijn is echter een meetbare eis binnen het inkooptraject. Deze KPI geldt onverkort wanneer opdrachtgever op basis van de vastgestelde indicatie de uitstroom als een haalbaar en noodzakelijk doel veronderstelt. Dit betekent dat in die gevallen de eis van 85% behaald moet worden om aan de KPI te voldoen. Ook de eis dat tenminste 70% van deze uitgestroomde klanten duurzaam uitgestroomd blijft (geen nieuwe Wmo-begeleiding binnen 24 maanden) is van kracht wanneer uitstroom als realistisch doel is gesteld.

Kortom: Hoewel er rekening wordt gehouden met de doelgroepspecifieke uitdagingen en er ruimte is voor maatwerk, dient u uit te gaan van de contractuele eis van 85% uitstroom als de gemeente (Opdrachtgever) dit in de indicatie en het plan als een realistisch en meetbaar doel heeft vastgesteld. KPI's dienen meetbaar te zijn, en deze norm borgt dat het streven naar zelfredzaamheid en participatie, waar mogelijk, wordt geëvalueerd."

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
50

Onderwerp:
Productenboek: product Begeleiding Individueel 3

Vraag:

Product specifieke eisen: Bij de 5e eis staat: De Capellenaar vertoont onvoorspelbaar gedrag. Er is vaak sprake van ernstige gedragsproblematiek. De hulpverlener begrenst waar nodig om verdere escalatie te voorkomen.

Vraag:

Kunt u aangeven aan welke maatregelen de gemeente precies denkt bij begrenzen om verdere escalatie te voorkomen

Antwoord:

"Opdrachtgever heeft diverse maatregelen voor ogen om onvoorspelbaar gedrag te begrenzen en escalatie te voorkomen. Deze maatregelen liggen zowel op het vlak van preventie als op het vlak van de-escalatie en interventie bij oplopende spanning.

De gevraagde maatregelen richten zich op het professioneel en doelbewust handelen van de hulpverlener en kunnen worden onderverdeeld in de volgende categorieën.

Preventie:

- Inzicht in de Cliënt (Signaleringsplan):
 - opstellen van een signaleringsplan samen met de Capellenaar (indien mogelijk) en het netwerk, waarin triggers, innerlijke en uiterlijke signalen van oplopende spanning, en afgesproken interventies staan.
 - kennis van de onderliggende problematiek, behoeften en angsten die het gedrag veroorzaken.

• Structuur en Omgeving:

- Het bieden van een duidelijke structuur en voorspelbaarheid om stress te verminderen.

- Zorgen voor een prikkelarme, veilige en persoonlijke leefomgeving (voldoende persoonlijke ruimte)

• Afspraken en Grenzen:

- Het vaststellen en communiceren van duidelijke en consequente gedragsregels/organisatienormen (zero tolerance beleid ten aanzien van agressie/geweld).

- Het eerder, sneller en consequent signaleren en begrenzen van (licht) grensoverschrijdend gedrag.

De-escalatiemaatregelen (Verbaal en Non-verbaal)

Deze maatregelen worden toegepast zodra de spanning oploopt, met als doel de emotionele intensiteit te verminderen en de situatie te kalmeren, voordat fysieke interventie nodig is.

- Houding en Presentatie van de Hulpverlener:
 - Zelfbeheersing: blijf rustig (kalm, neutraal en professioneel), beheers de eigen emoties (ademhaling, tellen) en vermijd discussie.
 - Lichaamstaal: neem een niet-provocerende, open en ontspannen houding aan (oogcontact verbreken/verlagen, schuin/naast de Capellenaar staan).
 - Afstand: houd voldoende fysieke afstand (minimaal de lichaamslengte van de Capellenaar) en zorg voor een vrije vluchtweg voor jezelf én de Capellenaar.
 - Communicatie en Beperken:
 - Actief Luisteren: geef de Capellenaar de ruimte om stoom af te blazen en luister actief zonder in discussie te gaan.
 - Valideren: toon begrip voor de emotie of de frustratie, maar niet voor het agressieve gedrag .
 - Ik-boodschappen: gebruik 'Ik'-boodschappen om het effect van het gedrag te benoemen, in plaats van te beschuldigen.
 - Inhoud Stopzetten: stop het gesprek inhoudelijk als er geen zinnige communicatie meer mogelijk is (bij zeer hoge spanning).
 - Consequent Grenzen Stellen: zodra het gedrag onacceptabel wordt, stelt u de grens duidelijk en vriendelijk, maar vastberaden (bijv. ""Als u zo blijft schreeuwen, dan beëindig ik het gesprek."""). Bied een keuze met een duidelijk gevolg (als/dan).
 - Prikkelreductie:
 - Beperken van Prikkel: verminder of verwijder omgevingsprikkel en personen die de spanning verhogen.
- Interventie- en Noodmaatregelen**
Deze maatregelen zijn nodig wanneer de de-escalatie niet werkt of de situatie direct gevaarlijk wordt (wanneer de cliënt niet meer voor rede vatbaar is).
- Fysieke Beheersing/Ingrijpen:
 - Indien strikt noodzakelijk en in het kader van gevaarstelling, hulp inroepen van collega's of politie, conform de protocollen van de organisatie.
- Al deze maatregelen vereisen dat de hulpverlener getraind is in het herkennen en het toepassen van de juiste technieken in de verschillende fasen."

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
51

Onderwerp:
Plan van Eisen 12.1

Vraag:

U stelt bij Wlz:

Bij een verdere achteruitgang van de Capellenaar met een beperking of een chronisch psychosociaal probleem wordt indien noodzakelijk door Opdrachtnemer of het sociaal netwerk of vertegenwoordiger van de Capellenaar tijdig een Wlz- indicatie aangevraagd bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Na afgifte van de Wlz- indicatie vervalt de Wmo- indicatie, behoudens de door de wetgever benoemde uitzonderingssituaties. Opdrachtnemer meldt Opdrachtgever per direct over de toegekende Wlz- indicatie (iWmo- bericht 307).

Vraag: Wij missen bij de aanvraag Wlz de rol van de onafhankelijke cliëntondersteuner vanuit de gemeente, kan deze worden toegevoegd.

Antwoord:

De rol van een onafhankelijk cliëntondersteuner bij een Wlz-aanvraag is om de Capellenaar te helpen met het verkennen van zijn wensen, het navigeren door het aanvraagproces en het vinden van passende zorg.

Cliëntondersteuners informeren, adviseren, gaan mee naar gesprekken en helpen bij het invullen van formulieren, zodat de cliënt zo goed mogelijk geholpen wordt. De cliëntondersteuner wordt toegevoegd in het programma van eisen. Hierbij wordt wel opgemerkt dat de cliëntondersteuner alleen wordt ingezet wanneer hiertoe vanuit de Capellenaar een wens bestaat. De inzet is geenzins afdwingbaar. Opgemerkt moet worden dat de onafhankelijk cliëntondersteuner in Capelle aan den IJssel werkzaam is bij Stichting Welzijn Capelle.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Plan van Eisen 10.3

Vraag:

Het plan is gebaseerd op de doelen geformuleerd door Opdrachtgever (Wmo- adviseur). Opdrachtnemer formuleert geen afwijkende doelen zonder betrokkenheid van Opdrachtgever (Wmo- adviseur).

Vraag: Welke informatie (naast de doelen) kunnen wij als opdrachtnemer verwachten van opdrachtgever?

Antwoord:

"Opdrachtgever biedt opdrachtnemer naast de doelstellingen waaraan gewerkt moet worden, in ieder geval de volgende essentiële informatie van de gemeente nodig om de zorg adequaat uit te voeren:

- volledige naam, adres, geboortedatum van de Capellenaar;
- contactgegevens van de Capellenaar of diens wettelijk vertegenwoordiger /contactpersoon;
- de geïndiceerde hulp/voorziening;
- de soort Wmo-hulp die is toegekend (bijvoorbeeld: begeleiding individueel, begeleiding, huishoudelijke ondersteuning);
- de omvang van de hulp;
- de ingangsdatum en de duur van de indicatie/voorziening;
- details over de cliëntsituatie en behoefte;
- een beschrijving van de problematiek en de vastgestelde beperkingen van de Capellenaar, voor zover relevant voor de te leveren hulp (bijvoorbeeld op het gebied van zelfredzaamheid of participatie);
- de resultaten die de Capellenaar met de ondersteuning moet behalen (dit zijn de gevraagde doelstellingen);
- eventuele specifieke eisen of randvoorwaarden of cliëntspecifieke informatie.

"

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.
53

Onderwerp:
Plan van Eisen 1.7

Vraag:

Gemeente vraagt in het PvE 1.7 dat: Opdrachtnemer zorgt voor goede kwaliteit ondersteuning en daarom in elk geval o.a. zorgt voor:
- Systeemgericht aangeboden, er is een naadloze verbinding tussen de ondersteuning voor de Capellenaar en zijn gezin, het sociale netwerk, en directe leefomgeving.

Vraag: hoe ziet gemeente de uitvoering van deze zorg wanneer we geen indirecte cliëntgebonden tijd mogen declareren.

Antwoord:

De omschrijving wordt als volgt: de ondersteuning wordt altijd aangeboden in afstemming op en met de Capellenaar en zijn of haar netwerk voor zover relevant. De begeleiding richt zich op de cliënt én de mensen in zijn of haar directe omgeving, zodat ondersteuning aansluit bij het dagelijks leven en de eigen kracht van het netwerk benut wordt. Er is aandacht voor samenwerking tussen betrokkenen, maar de begeleiding blijft gericht op de individuele situatie van de cliënt en diens sociale context — niet op een vast systeem of standaardaanpak. Programma van eisen wordt hierop aangepast.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
54

Onderwerp:
Productenboek: product Begeleiding Individueel 3

Vraag:

Wij zijn een organisatie voor mensen met een verstandelijke beperking, wij gaan ervanuit dat mensen met een verstandelijke beperking en bijkomende problematiek ook onder deze doelgroep (Begeleiding Individueel 3) kunnen

vallen. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Ja, dit kunnen wij bevestigen. De Wmo 2015 is een generieke wet en is niet specifiek gericht op afgebakende doelgroepen. De Wmo is er voor iedereen die door een beperking (waaronder verstandelijke beperking), chronische ziekte, of psychosociale problemen niet zelfredzaam is en hierbij geen hulp kan krijgen van het eigen sociale netwerk of anderszins met voorliggende hulp. De inkoop van het product Begeleiding Individueel 3 is niet gericht op een specifieke diagnose of doelgroep. Zolang de hulpvraag van de Capellenaar (inclusief mensen met een verstandelijke beperking) past binnen de voorziening Begeleiding Individueel 3, kunnen zij hiervoor in aanmerking komen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.
55

Onderwerp:

Inkoopdocument: Vervoer dagbesteding

Vraag:

In de huidige overeenkomst is het product vervoer opgenomen. Wij vervoeren o.b.v. de huidige overeenkomst cliënten naar dagbesteding. In deze inkoop is vervoer geen onderdeel meer, is het de bedoeling dat cliënten zelf het vervoer gaan organiseren? Hoe ziet gemeente deze overgang?

Antwoord:

Vervoer naar begeleiding in groepsverband is geen onderdeel van het inkooptraject. Voor indicaties gesteld vanaf 01-01-2026 geldt dat het vervoer wordt uitgevoerd door de door opdrachtgever gecontracteerde vervoerder voor Wmo- vervoer. Tot 01-08-2026 is dit Trevvel. Voor Capellenaren die op 31-12-2025 gebruik maken van vervoer naar de locatie van groepsbegeleiding uitgevoerd door de zorgaanbieder wijzigt niet tot het moment dat herindicatie plaatsvindt of de indicatie zijn geldigheidsduur

verliest.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Inkoopdocument, pagina 23, paragraaf 2.4.1.

Vraag:

U ZEGT: "Opdrachtgever past voor de in te kopen maatwerkvoorzieningen in de overeenkomst (...) de inspanningsgerichte uitvoeringsvariant toe. Opdrachtgever betaalt voor de levering van maatschappelijke ondersteuning in een afgesproken tijdseenheid tegen een bepaald tarief."

Vraag: Blijft Opdrachtgever tot aan herindicatie gebruikmaken van de resultaatgerichte financiering middels weektarieven? Zo nee, hoe en op welke termijn verloopt dan concreet de financiering tot aan herindicering?

Antwoord:

Ja, dit bevestigen wij.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Inkoopdocument, pagina 11, paragraaf 2.1.4.

Vraag:

U ZEGT: "Voor de huidige gecontracteerde zorgaanbieders geldt dat, wanneer zij zich niet inschrijven, dat de opdracht stopt. De indicaties van deze zorgaanbieder worden dan in gezamenlijk overleg overgezet naar gecontracteerde Opdrachtnemers."

Vraag: Wij gaan er van uit dat de lopende indicaties voor betrokken inwoners ongewijzigd (qua inhoud, looptijd en huidige resultaatgerichte financiering) blijven bij zo een overzetting naar een andere gecontracteerde Opdrachtnemer. Klopt deze aanname? Zo nee, hoe en op welke termijn verloopt dan concreet het proces tot herindicatie bij een overzetting zoals u omschrijft?

Antwoord:

Wij zijn voornemens om in 2026 te starten met het uitvoeren van herindicaties voor de huidige Capellenaren met bestaande toewijzingen op basis van de oude product structuur. Daarbij is het streven om zoveel mogelijk cliënten over te zetten naar de nieuwe producten/voorzieningen binnen de p*q-financiering met toepassing van het HHM- normenkader. Tegelijkertijd kunnen wij niet garanderen dat alle noodzakelijke herindicaties in 2026 volledig zijn afgerond. De planning en uitvoering zijn afhankelijk van factoren zoals de hoeveelheid herindicaties, de beschikbare capaciteit en de individuele cliëntsituaties. Totdat een herindicatie heeft plaatsgevonden, blijft de bestaande toewijzing op het oude product van kracht en wordt de ondersteuning op die basis doorgeleverd door de huidige leverancier ook wanneer bestaande leverancier zich niet in schrijft voor het product of überhaupt als aanbieder per 2026.

dit wordt ook aangepast in het inkoopdocument (V2)

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Programma van eisen

Vraag:

10.6 Opdrachtnemer ondersteunt op basis van een ondersteuningsplan en stelt deze op. Dit plan wordt gezamenlijk met de Capellenaar of wettelijk vertegenwoordiger en eventuele andere betrokkenen (sociaal netwerk, mantelzorger) opgesteld. In het plan worden duidelijke werkafspraken weergegeven over de levering van de hulp. >> kunt u toevoegen dat een half jaarlijkse evaluatie voor Huishoudelijke ondersteuning nodig is.

Antwoord:

Opdrachtgever past eis 10.6 aan. Evaluatie bij de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning wordt eenmaal per jaar gevraagd.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Programma van eisen

Vraag:

10.1 Opdrachtnemer ondersteunt op basis van een ondersteuningsplan en stelt deze op. Dit plan wordt gezamenlijk met de Capellenaar of wettelijk vertegenwoordiger en eventuele andere betrokkenen (sociaal netwerk, mantelzorger) opgesteld. In het plan worden duidelijke werkafspraken weergegeven over de levering van de hulp.> Kunt u toevoegen dat dit directe cliënttijd betreft?

Antwoord:

Opdrachtgever voegt dit niet toe. Niet- declarabel binnen de omvang van de indicatie (zit verdisconteerd in het uurtarief) is onder andere het opstellen van opstellen ondersteuningsplan/zorgplan. Zie ook productenboek.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Productenboek

Vraag:

Huishoudelijke ondersteuning: Niet- declarabel binnen de omvang van de indicatie (zit verdisconteerd in het uurtarief):

- Indirect cliëntcontact (zoals administratie / registratie, uitvoer start /intakegesprek en opstellen ondersteuningsplan/zorgplan, multidisciplinair overleg);
- Niet-cliëntgebonden (zoals opleiding, intervisie);
- Reistijd en reiskosten hulpverlener.

we zien echter geen indirecte tijd terug in de kostprijsberekening kunt u dit toevoegen?

Daarnaast zijn wij van mening dat een intake directe cliënttijd is omdat dit achter de voordeur plaats vind, het is het eerste zorgmoment en wordt ook door de gemeente als waardevol ervaren omdat een medewerker met de cliënt kan doornemen wat men van de zorgaanbieder kan verwachten, wat we van de cliënt verwachten, arbocheck etc.. Kunt u de intake als declarabel toevoegen? Als u dit niet toevoegt, hoe kunnen we dit dan declareren?

Antwoord:

"Bij de HO zijn in totaal 73 uren per fte opgenomen waarin wel gewerkt wordt, maar niet aan de feitelijke ondersteuning. Daarbij inbegrepen alle genoemde bronnen van indirect cliëntgebonden inzet. Daarmee is het tarief bepaald op basis van 1.412 productieve uren per fte per jaar. Zie tabel 8 in de rapportage over de opbouw van de tarieven.

Intake is te typeren als indirect cliëntgebonden uren; het betreft immers geen uren die als directe daadwerkelijke dienstverlening worden gezien. "

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 14 nov 2025

Ref.nr.
61

Onderwerp:
Productenboek

Vraag:

No Show: op welke manier kunnen we een no show wel declarabel maken? Het komt met enige regelmaat voor dat een cliënt niet thuis is, een medewerker moet dan wel betaald krijgen. Deze kosten zitten niet in het tarief verwerkt.

Antwoord:

Zie antwoord vraag 6 en 13.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
62

Onderwerp:
Programma van eisen

Vraag:

25.1 Bewaartermijn en verstrekken zorgdossier. Deze eis is in strijd met de AVG en de wet gezondheidsrecht, kunt u dit aanpassen?

Antwoord:

De bepaling dat zowel opdrachtgever als opdrachtnemer ieder zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke is, is juist en volgt uit de Wmo 2015 en de AVG. Opdrachtgever is verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens die plaatsvinden in het kader van haar wettelijke taak, zoals het beoordelen van aanvragen, het nemen van beschikkingen en het verwerken van declaraties en rapportages. Opdrachtnemer is verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens die worden verwerkt in het kader van de feitelijke uitvoering van de ondersteuning, waaronder de professionele dossiervoering en de zorginhoudelijke besluitvorming. Deze verwerkingen vinden plaats onder de eigen verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer en binnen diens wettelijke verplichtingen (zoals dossierplicht en beroepsgeheim). Alleen voor zover opdrachtnemer persoonsgegevens uitsluitend ten behoeve van opdrachtnemer verwerkt, bijvoorbeeld bij het aanleveren van gegevens in gemeentelijke systemen of rapportages, treedt hij in die situaties als verwerker op.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Programma van eisen

Vraag:

24.4 24.4. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen alle schade en boetes die voortvloeien uit overtreding van de privacyregels. >> Deze eis is onredelijk en onverzekerbaar, kunt u deze laten vervallen en/of aanpassen?

Antwoord:

Opdrachtgever past deze eis niet aan. Wanneer opdrachtnemer een datalek heeft dan ligt hiervoor de verantwoordelijkheid bij opdrachtnemer. Het kan immers niet zo zijn dat de schade aan opdrachtgever wordt overgedragen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Programma van eisen

Vraag:

24.3 Indien Opdrachtnemer verplicht is om een inbreuk c.q. een datalek te melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens stelt zij tevens Opdrachtgever hiervan per direct in kennis. > Kunt u dit aanpassen naar voor de gemeente relevante datalekken?

Antwoord:

De eis wordt aangevuld met de voor opdrachtgever (gemeente Capelle aan den IJssel) relevante datalekken.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Programma van eisen

Vraag:

"19.1 Medewerking aan onderzoek: opdrachtnemer verleent volledige medewerking ongeacht de frequentie of aanleiding aan toezicht en controles van Opdrachtgever of door Opdrachtgever daartoe aangewezen derden op de naleving van de eisen van de raamovereenkomst, inhoudelijke kwaliteit en /of presentie- en financiële administratie waaronder begrepen: formele- en materiële onderzoeken, kwaliteitsonderzoeken, rechtmatigheid- en doelmatigheidsonderzoeken, Bibob- onderzoeken, onderzoeken n.a.v. calamiteiten/geweldsincidenten, detailcontroles, fysieke controles op locatie en fraudeonderzoeken.

Opdrachtnemer verstrekt op verzoek binnen 14 werkdagen alle benodigde documentatie." > Dit is algemeen geformuleerd, kunt u dit concreter maken en de termijn aanpassen, dit is niet redelijk voor een zorgaanbieder.

Antwoord:

Wij passen deze eis niet aan. De termijn wordt als redelijk bestempeld.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Concept overeenkomst

Vraag:

1.9.1. Opdrachtnemer verplicht zich om ten minste 5% van de opdrachtwaarde, exclusief btw, in te zetten ten behoeve van social return en de gevraagde gegevens aan te leveren in het registratiesysteem. Het genoemde percentage wordt aan de hand van de prognose van de opdrachtwaarde uitgedrukt in een geldbedrag (percentage social return x opdrachtwaarde), hierna te noemen de "social return verplichting". Er wordt gewerkt met een prognose die elke twaalf maanden bijgesteld wordt tot zes maanden voor het einde van de looptijd. Als de werkelijke omvang van de (deel) opdrachten afwijkt, beweegt de omvang van de social return-verplichting in hoogte of laagte mee. >> Hoe verhoudt het percentage 5% zich tot de eisen die gesteld worden in de productbeschrijving. 2% lijkt ons reeel ook met het oog op dat we minder aanbod SROI zien door de

arbeidskrapte. Kunt u het percentage SROI aanpassen?

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel. De huidige Waarderingsmogelijkheden hebben ruimere invulmogelijkheden. Bovendien hebben we toegevoegd dat per jaar 1 HBO stagiair mag meetellen (zie vraag 154).

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
67

Onderwerp:
Concept overeenkomst

Vraag:

3.20.2:3.20.2 Als Opdrachtnemer zijn organisatie wil overdragen of de zeggenschap veranderen, dan meldt hij dit op tijd bij Opdrachtgever en vraagt toestemming. Hij geeft ook aan wat de meerwaarde is voor cliënten en wat de gevolgen kunnen zijn voor de markt in de regio. >>
Kunt u hier een redelijke reactietermijn aan toevoegen?

Antwoord:

Opdrachtgever reageert binnen vier weken na ontvangst van de volledige melding. Indien de beoordeling meer tijd vergt, stelt opdrachtgever opdrachtnemer daarvan schriftelijk op de hoogte, met een maximale verlenging van twee weken. De periode van vier weken wordt als voldoende beschouwd om de melding te beoordelen op inhoud en volledigheid, de meerwaarde voor de Capellenaren te toetsen, de mogelijke gevolgen voor de continuïteit van hulp en de regionale markt te analyseren en eventueel overleg te voeren met andere betrokkenen of toezichthouders. Artikel wordt niet aangepast daar het landelijke contractstandaarden betreft.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
68

Onderwerp:

Inkoopdocument

Vraag:

2.4.1 Uitvoeringsvariant: PxQ de 2e kamer is voornemens een wet te behandelen die urenregistratie in de Zorg gaat verbieden. Verwacht de Gemeente dat deze lijn zal worden doorgetrokken naar de WMO en zo ja; welke consequenties heeft dat voor dit contract?

Antwoord:

De Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg) wordt op verzoek van de Tweede Kamer aangepast om een verbod op de vijf- minutenregistratie in de wijkverpleging mogelijk te maken. De Wmo valt niet onder deze Wet en de op handen zijnde aanpassing. Daarom wordt niet verwacht dat deze lijn automatisch wordt doorgetrokken naar de Wmo. Mocht de wetgever in de toekomst besluiten deze regel wel van toepassing te verklaren op de Wmo, dan zullen opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk bezien welke aanpassingen in de uitvoering, verantwoording en afspraken noodzakelijk zijn. De eventuele gevolgen worden dan in overleg vastgelegd in een wijziging of aanvulling op het raamovereenkomst.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
69

Onderwerp:
Inkoopdocument

Vraag:

2.6 Opgemerkt moet worden dat strijken geen onderdeel vormt van de raamovereenkomst en deze businesscase omdat gebruik van strijkvrije kleding en wasstukken algemeen gebruikelijk is. >> voor bestaande cliënten blijft de aanspraak op strijk wel van toepassing of hoe gaat de gemeente hiermee om en dit communiceren?

Antwoord:

Het klopt dat strijken geen onderdeel vormt van de voorziening huishoudelijke ondersteuning, omdat het gebruik van strijkvrije kleding en wasstukken als algemeen gebruikelijk wordt beschouwd. Voor bestaande cliënten geldt echter dat, wanneer strijken expliciet is opgenomen in de geldende indicatie, deze aanspraak van kracht blijft tot het einde van de geldigheidsduur van de indicatie of totdat een herindicatie plaatsvindt. Bij een herindicatie wordt beoordeeld of het onderdeel strijken nog noodzakelijk en niet algemeen gebruikelijk is. Indien dat niet het geval is, vervalt deze aanspraak. Opdrachtgever communiceert dit zorgvuldig richting cliënten en opdrachtnemers.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.
70

Onderwerp:
Inkoopdocument

Vraag:

2.6 begeleiding in de wijk > De rol van WZC wordt wisselend ervaren, kunt u toevoegen dat dit thema wordt besproken op de ontwikkeltafel.

Antwoord:

Opdrachtnemers die hierin specifieke ervaringen of knelpunten hebben,

kunnen zich op persoonlijke titel melden bij de contractmanager van opdrachtgever. Het onderwerp wordt niet in algemene zin met alle opdrachtnemers besproken, omdat het mede kan gaan om persoonlijke ervaringen of individuele situaties die niet representatief zijn voor alle opdrachtnemers.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Inkoopdocument

Vraag:

2.6 Businesscase wasservice Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst kan Opdrachtgever de keuze maken om het aanbod huishoudelijke ondersteuning aan te passen, afhankelijk van de uitkomst van een nog op te stellen businesscase. >> kunt u toevoegen dat dit besproken zal worden tijdens één van de ontwikkeltafels, eenzijdig aanpassen van de overeenkomst is niet wenselijk.

Antwoord:

Wij kunnen de toezegging doen dat dit wordt besproken tijdens één van de ontwikkeltafels. Deze toevoeging is toegevoegd in het inkoopdocument.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke

ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 14 nov 2025

Ref.nr.
72

Onderwerp:
Inkoopdocument

Vraag:

2.6 2.6 Afbakening Wmo & Participatiewet Opdrachtgever merkt in de praktijk dat de scheidslijn tussen Wmo- begeleiding groep versus begeleiding in groepsverband op grond van de Participatiewet onduidelijk is en in de praktijk soms vragen oproept. De afbakening tussen de toeleiding naar passende dagbesteding op grond van de Wmo en de toeleiding naar arbeidsmatige dagbesteding op grond van de Participatiewet wordt tijdens de looptijd van de overeenkomst verder uitgewerkt en geconcretiseerd door Opdrachtgever. >> kunt u toevoegen dat dit een thema is wat in gezamenlijkheid besproken zal worden op één van de ontwikkeltafels?

Antwoord:

Het verzoek wordt niet ingewilligd. Het betreft immers uitvoer van wetgeving Participatiewet en Wet maatschappelijke ondersteuning. Mocht opdrachtgever beoordelen dat het een onderwerp is die past bij een ontwikkeltafel dan wordt hiertoe overgegaan.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
73

Onderwerp:
Productenboek

Vraag:

Begeleiding 1-2-3-: u schijft dat het start en intake gesprek indirecte tijd is, waar baseert u dit op? Dit is toch directe cliënttijd, de cliënt is immers aanwezig en het is in feite een zorgmoment. Ook het opstellen van het

ondersteuningsplan zien wij als (indirecte) cliëntgebonden tijd, het plan wordt ook regelmatig bij de cliënt opgesteld of later elders uitgewerkt. Kunt de beschrijving aanpassen?

Antwoord:

Opdrachtgeverpast de beschrijving niet aan. Niet- declarabel binnen de omvang van de indicatie (zit verdisconteerd in het uurtarief) is onder andere het opstellen van opstellen ondersteuningsplan/zorgplan. Zie ook productenboek.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Bijlage 6 adviesrapport

Vraag:

1.2 reële tarieven: Uit een doorrekening van de begroting 2026 met het nieuwe HO tarief van € 42,39 per uur laat zien dat HO een verliesgevende activiteit wordt binnen de thuiszorg. Dat betekent dat HO alleen nog aangeboden kan worden als dit met andere zorgactiviteiten gedekt kan worden. Hoe verhoudt zich dit tot de AMvB reële tarieven? En de opmerkingen uit de markconsultaties. We verzoeken u om parameters als overhead en ziekteverzuim aan te passen.

Antwoord:

De opbouw van het tarief maakt juist dat deze voor een gemiddeld efficiënte aanbieder wel degelijk reëel is. Het is ons niet duidelijk op basis waarvan HO verlieslatend is. Ook de parameters ziekteverzuim en overhead zijn gebaseerd op wat reëel is voor een gemiddeld efficiënt werkende aanbieder. Er worden daarom geen aanpassingen doorgevoerd.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Bijlage 6 Adviesrapport Kostprijsonderzoek

Vraag:

2.5 Opslag overhead (pag 12). Terwijl voor het verzuim een VVT percentage wordt gebruik waarbij geen rekening wordt gehouden met de specifieke HO omstandigheden, wordt bij de overhead wel een specifieke percentage toegepast voor de HO. Het percentage voor VVT is 26,9% en voor HO 21%. Binnen een VVT organisatie heeft HO te maken met dezelfde overhead kosten als de thuiszorg (zelfde kantoorkosten, zelfde management kosten, zelfde HR kosten, zelfde stafkosten enz). Waarom krijgt HO dan minder overheadskosten vergoed? Kunt u dit aanpassen? Als u niet voornemens bent dit aan te passen wat maakt dat u dit niet doet en past dit wel binnen de AMVB reële tariefprijs

Antwoord:

Hiervoor verwijzen wij naar onze eigen benchmark met een analyse van de opslag overhead voor een 'gemiddeld efficiënte aanbieder'. Deze is te vinden op de website van HHM: <https://www.hhm.nl/wp-content/uploads/ND240682-bureauHHM-Opbouw-tarieven-Huishoudelijke-Ondersteuning.pdf> . Wij zijn van mening dat HO een eenvoudiger te organiseren product is en daarom niet met de complete VVT sector kan worden vergeleken. De gekozen overhead past een gemiddeld efficiënte aanbieder van Huishoudelijke Ondersteuning.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke

ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
76

Onderwerp:
Bijlage 6 adviesrapport kostprijsonderzoek

Vraag:

2.6 productiviteit: Voor de HO wordt het verzuimpercentage voor de VVT toegepast van 7,48%. Al jaren blijkt dat het verzuim bij de HO medewerkers veel hoger ligt dan bij de andere domeinen binnen de VVT door onder andere de zwaarte van het werk en de relatief oudere medewerkerspopulatie. Hiermee is de aanname van een productiviteit van 75% niet realistisch. Kunt u het verzuimpercentage aanpassen en daarmee ook de tariefopbouw? Zo nee, wat maakt dat u dit niet aanpast. In verschillende rapportages komt een verzuim van 9,16% of hoger terug, in de praktijk is 14% realistisch.

Antwoord:

Wij baseren het gemiddelde verzuimpercentage op de feitelijke ontwikkeling, gemeten over de afgelopen vier volledige jaren bij de regionale aanbieders in de VVT. Er is geen objectieve bron die specifiek voor de HO verzuimcijfers bijhoudt. Uit onze interne benchmark blijkt dat ook op dit kostprijsselement aanbieders fors van elkaar verschillen, maar dat regionale cijfers goed matchen. Derhalve zien wij geen redenen om het verzuim aan te passen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
77

Onderwerp:
Inkoopdocument 2.1.4

Vraag:

Door de huidige producten te blijven leveren tot het einde van de indicatie,

waarborgen wij in gezamenlijkheid stabiliteit voor Capellenaren en voldoen wij aan de gemeentelijke zorgplicht. > Kunt u bevestigen dat alleen cliënten bij een herindicatie of einde indicatie worden overgezet naar de nieuwe producten?

Antwoord:

Wij zijn voornemens om in 2026 te starten met het uitvoeren van herindicaties voor de huidige Capellenaren met bestaande toewijzingen op basis van de oude product structuur. Daarbij is het streven om zoveel mogelijk cliënten over te zetten naar de nieuwe producten/voorzieningen binnen de p*q-financiering met toepassing van het HHM- normenkader. Tegelijkertijd kunnen wij niet garanderen dat alle noodzakelijke herindicaties in 2026 volledig zijn afgerond. De planning en uitvoering zijn afhankelijk van factoren zoals de hoeveelheid herindicaties, de beschikbare capaciteit en de individuele cliëntsituaties. Totdat een herindicatie heeft plaatsgevonden, blijft de bestaande toewijzing op het oude product van kracht en wordt de ondersteuning op die basis doorgeleverd door de huidige leverancier ook wanneer bestaande leverancier zich niet in schrijft voor het product of überhaupt als aanbieder per 2026.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Inkoopdocument 2.1.4

Vraag:

Producten voor 1-1-2026: Wij hebben nog een aantal cliënten in zorg met een toewijzing op basis van de oude productcodes zoals HO categorie 1, cat 2 cat 3 (productcodes 01100, 01101, 01102). Is de gemeente zich hiervan bewust. Hoe gaat de gemeente hier mee om? Denk aan indexatie of her indiceren van deze specifieke cliënten.

Antwoord:

Wij zijn voornemens om in 2026 te starten met het uitvoeren van

herindicaties voor de huidige Capellenaren met bestaande toewijzingen op basis van de oude productstructuur. Daarbij is het streven om zoveel mogelijk cliënten over te zetten naar de nieuwe producten/voorzieningen binnen de p*q-financiering met toepassing van het HHM- normenkader. Tegelijkertijd kunnen wij niet garanderen dat alle noodzakelijke herindicaties in 2026 volledig zijn afgerond. De planning en uitvoering zijn afhankelijk van factoren zoals de hoeveelheid herindicaties, de beschikbare capaciteit en de individuele cliëntsituaties. Totdat een herindicatie heeft plaatsgevonden, blijft de bestaande toewijzing op het oude product van kracht en wordt de ondersteuning op die basis doorgeleverd door de huidige leverancier ook wanneer bestaande leverancier zich niet inschrijft voor het product of überhaupt als aanbieder per 2026.

dit wordt ook zo aangepast in het inkoopdocument (V2)

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

79

Onderwerp:

Bijlage 9 aanmeldformulier

Vraag:

Tabel producten: kunt u deze uitbreiden met de verschillende producten begeleiding en begeleiding groep. Net alle zorgaanbieders kunnen bijvoorbeeld begeleiding individueel 3 leveren. Op deze manier is inzichtelijk voor welke producten welke zorgaanbieder inschrijft.

Antwoord:

"Zie antwoord vraag 37. Zoals in paragraaf 2.1.4 van het Inkoopdocument is opgenomen kunnen opdrachtnemers zich voor één of meerdere hoofdgroepen aanmelden. De opdrachtgever moet alle producten in de hoofdgroep leveren.

De hoofdgroepen zijn: huishoudelijke ondersteuning, begeleiding individueel, begeleiding groep, begeleiding bij zelfzorg, begeleiding bij

hoarding en (O)GGZ/Bemoeizorg. "

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

80

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

30.1 30.1 Bij het einde van de raamovereenkomst zal Opdrachtnemer meewerken aan de overgang naar de nieuwe raamovereenkomst (al dan niet met een andere gecontracteerde Opdrachtnemer) en draagt actief bij aan een warme overdracht. > als een reeds gecontracteerde zorgaanbieder niet inschrijft per 1-1-2026 kan deze dan wel op de oude product codes bijv nog een half jaar declareren zodat er tijd is voor een warme overdracht (zonder onderaannemingsconstructies).

Antwoord:

"Eis 30.1 uit het programma van eisen is van toepassing bij deze nieuwe inkoopprocedure. Dus als een huidige opdrachtnemer zich niet in schrijft is deze eis niet van toepassing.

Voor bestaande opdrachtnemers die zich niet inschrijven op deze inkoopprocedure geldt artikel 5.7 en 16.7 van de Raamovereenkomst Voor Maatwerkvoorzieningen 2017, zie ook inkoopdocument 2.1.4 Producten voor 1-1-2026.

Voor de huidige gecontracteerde zorgaanbidders geldt, of zij zich nu wel of niet inschrijven op de nieuwe producten, dat zij op basis van artikel 5.7 en artikel 16.7 van de Raamovereenkomst Voor Maatwerkvoorzieningen 2017 verplicht zijn de bestaande producten te blijven leveren zolang de lopende indicaties doorlopen. Dit kan zijn tot de einddatum van de indicatie of tot het moment dat er een herindicatie plaatsvindt. "

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 14 nov 2025

Ref.nr.
81

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

13.5 "13.5 ""Gecontracteerde Opdrachtnemers zijn verplicht om samen te werken op basis van de volgende principes:

- het belang van de Capellenaar staat voorop in de samenwerking;
- in de samenwerking ligt de focus op het in het ondersteuningsplan geformuleerde resultaat. Dit overstijgt de eigen belangen van Opdrachtnemer;
- opdrachtnemers verdiepen zich in elkaars ervaring, kennis, vaardigheden. Bij onvrede, onduidelijkheid, frustratie, onenigheid of een vergelijkbare situatie gaan Opdrachtnemers proactief een open gesprek aan om te achterhalen wat de wederzijdse beweegredenen en belangen zijn en streven gezamenlijk naar een bevredigende oplossing.""" > we gaan er vanuit dat WZC hier ook onder valt en er geen éézijdige besluiten / wijzigingen kunnen worden doorgevoerd, kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

"De overlegtafels zijn in basis bedoeld voor gecontracteerde opdrachtnemers binnen dit inkooptraject. Zij vormen samen de primaire samenwerkingspartners die op basis van de genoemde principes in samenspraak met opdrachtgevers met elkaar afstemmen, ervaringen delen en gezamenlijke afspraken maken.

Stichting Welzijn Capelle maakt in principe geen vast onderdeel uit van deze overlegstructuur, maar kan op uitnodiging van opdrachtgever gevraagd worden aan te sluiten wanneer dit noodzakelijk of inhoudelijk relevant is voor het onderwerp dat aan de orde komt. De overlegtafels zijn bedoeld om in samenspraak en gelijkwaardigheid tussen de gecontracteerde opdrachtnemers zaken af te stemmen, knelpunten te bespreken en afspraken te maken die de uitvoering en samenwerking versterken. Er worden geen éézijdige besluiten door opdrachtnemer of opdrachtgever genomen. "

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

82

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

21.3 Opdrachtgever is gerechtigd de kritische prestatie indicatoren (KPI's) die zijn vastgelegd te wijzigen of aan te vullen. >> Kunt u dit aanpassen naar in samenspraak met de zorgaanbieders? Zo, nee wat maakt dat u dit niet aanpast?

Antwoord:

"Ja, KPI's worden in samenspraak gewijzigd. Het kunnen aanpassen of aanvullen van kritische prestatie- indicatoren (KPI's) is een proportioneel en logisch instrument om gedurende de looptijd van de raamovereenkomst te kunnen blijven sturen op kwaliteit, effectiviteit en doelmatigheid. Het wijzigen van KPI's wordt niet beschouwd als een inhoudelijke wijziging van de opdracht, maar als een noodzakelijke aanpassing binnen de kaders van de raamovereenkomst. Het is reëel dat KPI's in de tijd evolueren als gevolg van nieuwe inzichten, beleidswijzigingen of veranderende omstandigheden binnen het Wmo-domein. Binnen het inkoopmodel Open House geldt dat alle aanbieders onder gelijke voorwaarden deelnemen. Dit betekent dat wijzigingen in KPI's alleen kunnen worden doorgevoerd als alle opdrachtnemers hiermee instemmen. De reden hiervoor is dat Open House uitgaat van transparantie, gelijkheid en vrijwillige toetreding. Wanneer tussentijds een wijziging wordt aangebracht die niet door alle opdrachtnemers wordt gedragen, zou dit kunnen leiden tot ongelijke behandeling of het ongeldig maken van de raamovereenkomsten. Opdrachtgever bewaakt de proportionaliteit op de volgende wijze:

- Overleg: voordat wijzigingen of aanvullingen van KPI's worden vastgesteld, vindt overleg plaats met alle betrokken opdrachtnemers. Hierbij wordt nadrukkelijk gekeken naar uitvoerbaarheid en administratieve impact.
- Administratieve luwte: opdrachtgever zet zich actief in om de administratieve lasten zo beperkt mogelijk te houden en zorgt voor duidelijke communicatie en ondersteuning bij de invoering van eventuele wijzigingen.

- Gelijke behandeling: wijzigingen worden transparant en uniform doorgevoerd voor alle opdrachtnemers .
Door deze werkwijze waarborgt opdrachtgever dat eventuele aanpassingen proportioneel, uitvoerbaar en administratief worden doorgevoerd. "

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

83

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

13.1 "13.1 ""Opdrachtnemer neemt deel aan alle overlegtafels georganiseerd door Opdrachtgever, die betrekking hebben op de dienstverlening waarin Opdrachtnemer actief is, waaronder o.a.:

-ontwikkeltafels;

-casuïstiektafels.

Bij spoedoverleggen dient Opdrachtnemer op korte termijn beschikbaar te zijn. Een goed geïnformeerde beslissingsbevoegde vertegenwoordig moet aanwezig zijn. Opdrachtnemer bericht zich goed voor, levert tijdig informatie aan en draagt actief bij aan de besprekingen. Bij niet- naleving kunnen sancties volgen conform de escalatieladder. >> kunt u toevoegen dat Bij ontwikkeltafels; casuïstiektafels worden aanbieders tijdig geïnformeerd ? En het is wenselijk dat een zorgaanbieder kan bepalen of het thema relevant is.

Antwoord:

"Deelname aan ontwikkeltafels is contractueel verplicht. Opdrachtnemers worden tijdig geïnformeerd.

De ontwikkeltafels zijn bedoeld als gezamenlijk leer- en verbeterplatform, waarin opdrachtgever en opdrachtnemer werken aan bijvoorbeeld kwaliteitsverbetering. Deelnemers delen kennis, signalen en praktijkervaringen die bijdragen aan een effectieve uitvoering van de Wmo-doelstellingen. Opdrachtgever bepaalt per bijeenkomst – op basis van het onderwerp en de relevantie – welke aanbieders deelnameplichtig zijn.

Daarmee wordt aangesloten bij de aard van de dienstverlening en de expertise van de aanbieder. Opdrachtgever nodigt daarnaast ook andere aanbieders uit die, gezien hun rol of kennis, een waardevolle bijdrage kunnen leveren.

"

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

84

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

11.5: '11.5 De Capellenaar is aanwezig wanneer Opdrachtnemer de hulp levert. Uitgangspunt is ook dat Opdrachtnemer niet in het bezit is van een huissleutel van de Capellenaar. Kunt u toevoegen dat voor reeds bestaande cliënten er een overgangsperiode is (daar is nog wel een sleutel aanwezig)

Antwoord:

Opdrachtgever zal eis aanvullen dat er een overgangsperiode kan gelden van maximaal 9 maanden.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
85

Onderwerp:
Programma van Eisen

Vraag:

11.3 11.3 "Opdrachtnemer waarborgt dat Capellenaren die een toewijzing voor Wmo- hulp ontvangen (301-bericht), binnen vastgestelde termijn van 15 werkdagen kunnen starten met de hulp. Indien dit onverhoopt niet mogelijk is, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het vinden van een passende oplossing binnen redelijke termijn en verder > kunt u dit aanpassen naar streeft naar In tijden van arbeidskrapte is dit niet altijd realistisch. zorgaanbieders werken in de praktijk wel met wachtlijsten, gemeente zelf heeft ook regelmatig wachtlijsten

Antwoord:

De eis blijft ongewijzigd. Het startmoment van de ondersteuning binnen 15 dagen na toewijzing is een contractuele eis waarop de contractmanager toezicht houdt. Indien de zorgaanbieder door omstandigheden onvoldoende in staat is om binnen deze termijn te starten, wordt de escalatieladder toegepast. In de gesprekken hierover met de contractmanager wordt altijd het principe van redelijkheid en billijkheid gehanteerd, waarbij rekening wordt gehouden met factoren zoals beperkte beschikbaarheid van de cliënt of specifieke voorkeuren die de plaatsing bemoeilijken. Hierbij geldt dat de toepassing proportioneel blijft: het uitgangspunt blijft dat de ondersteuning tijdig wordt opgestart, maar praktische omstandigheden kunnen in de afweging worden meegenomen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
86

Onderwerp:
Programma van Eisen

Vraag:

11.2 11.2 Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht tenzij er zwaarwegende redenen bestaan >> Iedere zorgaanbieder zal zijn eigen expertise hebben, niet iedere organisatie kan zorg verlenen aan GGZ of kindzorg binnen de HO. Hoe brengt de gemeente het aanbod van de zorgaanbieders in beeld? Dit voorkomt administratieve lasten door het versturen van een afwijzing en onnodig wachten voor de cliënt

Antwoord:

In een open house-inkoop sluit de gemeente met alle aanbieders een raamovereenkomst die voldoen aan vooraf vastgestelde kwaliteitseisen en geschiktheidseisen. Er is dus géén selectie- of gunningsprocedure: iedereen die voldoet, mag meedoen. Daar staat één belangrijk uitgangspunt tegenover: de cliënt kiest de aanbieder en de aanbieder accepteert die cliënt. De acceptatieplicht hoort dus bij het gelijke speelveld van het open house-model. De Capellenaar wordt geïnformeerd welke gecontracteerde opdrachtnemers er zijn voor de voorziening waarvoor de indicatie is gesteld. De Capellenaar wordt gewezen naar de gemeentelijke website waarop deze opdrachtnemers terug te vinden te zijn, maar de Capellenaar maakt expliciet zelf de keuze voor een opdrachtnemer.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

87

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

10.3 10.3 Het plan is gebaseerd op de doelen geformuleerd door Opdrachtgever (Wmo- adviseur). Opdrachtnemer formuleert geen afwijkende doelen zonder betrokkenheid van Opdrachtgever (Wmo- adviseur) >> Het woord doelen graag vervangen door opdracht. Doelen bij de indicatiestelling zijn te hoog over en nog niet te stellen op basis van een gesprek. Opdrachtnemer zal in de praktijk altijd de doelen hertalen / vertalen zodat de client begrijpt wat de bedoeling is. zie ook de eisen 9.8 en 8.2 en

10.8

Antwoord:

Opdrachtgever past de formulering niet aan. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat de opdrachtnemer de door Wmo- adviseur opgestelde doelstellingen in de praktijk vertaalt of concretiseert naar begrijpelijke en uitvoerbare werkdoelen samen met de Capellenaar, zodat duidelijk is wat er gedaan wordt en met welk doel. De formele doelstellingen liggen bij opdrachtgever, de verdere vertaling naar dagelijkse praktijk en begrijpelijke taal ligt bij opdrachtnemer.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

88

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

9.8 Opdrachtnemer treedt met Opdrachtgever (Wmo- adviseur) in overleg indien de doelen waaraan Opdrachtnemer moet werken bij overdracht onvoldoende duidelijk zijn geformuleerd. Doelen worden alleen in afstemming met Opdrachtgever (Wmo- adviseur) gewijzigd. Ook borgt Opdrachtnemer dat er afspraken zijn met de behandelaar over de betrokkenheid van de behandelaar gedurende het traject, wanneer dit voor het traject absoluut noodzakelijk is. Hierbij wordt afgesproken of, en op welk moment, het ondersteuningsplan wordt gedeeld met de behandelaar. De behandelaar heeft vanzelfsprekend ook een verantwoordelijkheid in het maken van deze afspraken. >>voor begeleiding (groep) De doelen die de gemeente stelt op basis van een onderzoeksgesprek moet bijna altijd 'vertaald worden' om er concrete doelen van te maken en subdoelen te kunnen formuleren waar client en zijn omgeving concreet mee aan de slag kunnen. Het is wenselijk dat de gemeente niet spreekt van doelen maar het als opdracht te formuleert. Dat kan de Opdrachtnemer in overleg met de cliënten en zijn naaste dit omzetten in concrete doelen (gewenste resultaten)

Antwoord:

Opdrachtgever past de formulering niet aan. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat de opdrachtnemer de door Wmo- adviseur opgestelde doelstellingen in de praktijk vertaalt of concretiseert naar begrijpelijke en uitvoerbare werkdoelen samen met de Capellenaar, zodat duidelijk is wat er gedaan wordt en met welk doel. De formele doelstellingen liggen bij opdrachtgever, de verdere vertaling naar dagelijkse praktijk en begrijpelijke taal ligt bij opdrachtnemer. Zie antwoord vraag 87.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.
89

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

9.5 9.5 Start werkelijke levering: voor de startdatum in de Wmo is afgesproken dat de datum van werkelijke levering dienst/zorg geldt als Startdatum. Alleen bij de producten begeleiding bij hoarding en (O)GGZ /bemoeizorg valt een start-/intakegesprek onder de werkelijke levering van dienst/zorg. Bij alle overige producten valt het start- / intakegesprek hier niet onder. >> bij begeleiding en huishoudelijke ondersteuning is dit toch directe cliënttijd, het is immers het eerste contact moment met de cliënt. Kunt u dit aanpassen?

Antwoord:

Opdrachtgever past het gevraagde niet aan.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

90

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

U schrijft: Opdrachtnemer is niet betrokken en/of aanwezig bij het proces van onderzoeksfase, het zogenoemde keukentafelgesprek, tenzij de Wmo-adviseur hier expliciet om verzoekt. Alleen na goedkeuring van de Wmo-adviseur en zonder verwachtingen te wekken bij de Capellenaar over hulp waarop aanspraak gemaakt zou kunnen worden, mag Opdrachtnemer betrokken/aanwezig zijn. > Hoe zit dit bij herindicaties? van de zorgaanbieder wordt dan toch wel input verwacht? Daarnaast is het andersom ook wenselijk dat consultants geen toezeggingen doen over de inzet van de zorgaanbieder, dit schept regelmatig verkeerde verwachtingen.

Antwoord:

Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij inhoudelijke input levert over de voortgang, resultaten en de ervaren effectiviteit van de ondersteuning. Deze informatie is essentieel voor de Wmo-adviseur om een zorgvuldig herindicatiebesluit te nemen, zie ook eis 10 van het programma van eisen. Opdrachtnemer mag van opdrachtgever verwachten dat Wmo-adviseurs geen toezeggingen doen over (toekomstige) inzet van opdrachtnemer. Dat voorkomt dat er bij de Capellenaar verkeerde verwachtingen ontstaan over wie de ondersteuning zal leveren of in welke vorm. Verder wordt afstand gedaan van resultaatgerichte indicering. De Capellenaar ontvangt van opdrachtgever een indicatie op basis van een tijdsomvang, vastgesteld volgens het HHM-normenkader.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
91

Onderwerp:
Inkoopdocument 2.3.1. KPI

Vraag:

Continuïteit inzet: registratie en rapportages van aanbieders: we gaan er vanuit dat dit onderdeel is van de contractgesprekken en er geen tussentijdse rapportages aangeleverd dienen te worden. Dit past niet binnen de administratieve lasten verlichting.

Antwoord:

Uw veronderstelling is juist. Continuumeting voert opdrachtgever zelfstandig uit en uitkomsten worden besproken tijdens gesprekken met contractmanager.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
92

Onderwerp:
Productenboek

Vraag:

Productenboek: HO kwaliteitseisen B1: kunt u dit aanpassen naar: streeft naar B1.
Voor HO is dit namelijk niet altijd haalbaar en past ook niet binnen de eisen SROI.

Antwoord:

De eis wordt aangepast naar streeft naar B1, mits er mogelijkheid is om passende functionele omgangsvormen met de Capellenaar aan te gaan. De ondersteuning of hulp mag hierdoor niet beperkt worden.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

93

Onderwerp:

Productenboek

Vraag:

Huishoudelijke ondersteuning: naar school brengen/halen: Worden er dan specifieke tijden van aanwezigheid verwacht? Binnen welke tijd moet dit worden gedaan? Hoe waarborgen we hierin de veiligheid?

Antwoord:

De aanwezigheid van de medewerker wordt verwacht in relatie tot de schooltijden van het kind. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij hierover afstemming heeft met de ouder/verzorger van het kind. Voor het bepalen van de inzet op dit onderdeel wordt het landelijk vastgestelde en door rechtspraak omarmde HHM- normenkader toegepast. Voor wat betreft veiligheid verwacht opdrachtgever dat heldere grenzen worden vastgelegd in het ondersteuningsplan en dat de taak zo mogelijk in aanwezigheid van ouder /verzorger wordt uitgevoerd.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.
94

Onderwerp:
Productenboek

Vraag:

Huishoudelijke ondersteuning, kindzorg; Uitmaken, wassen en verschoenen van een kind. Is dit gepaste ondersteuning vanuit HO? Hoe waarborgen we hierin de veiligheid voor kind en medewerker?

Antwoord:

De indicatie huishoudelijke ondersteuning wordt gesteld op naam van ouder nu hij of zij niet in staat is de kindzorg te leveren en andere oplossingen niet mogelijk zijn. Ouder of verzorger is aanwezig in de woning en kan toezien op veiligheid voor kind en medewerker. Belangrijk is om heldere grenzen vast te leggen in het ondersteuningsplan: wat mag en wat niet.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.
95

Onderwerp:
Productenboek

Vraag:

Warme maaltijden bereiden: niet alle zorgaanbieders kunnen dit leveren of een beperkt aantal medewerkers. Hoe gaat de gemeente hiermee om?

Antwoord:

In een open house-inkoop sluit de gemeente met alle aanbieders een raamovereenkomst die voldoen aan vooraf vastgestelde kwaliteitseisen en geschiktheidseisen. Er is dus géén selectie- of gunningsprocedure: iedereen die voldoet, mag meedoen. Daar staat één belangrijk uitgangspunt tegenover: de cliënt kiest de aanbieder en de aanbieder accepteert die cliënt. De acceptatieplicht hoort dus bij het gelijke speelveld van het open house-model. Opdrachtgever speelt hierin zodoende geen rol. Opdrachtgever merkt

op dat dergelijke opdrachten zeer sporadisch voorkomen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

96

Onderwerp:

Productenboek

Vraag:

Huishoudelijke ondersteuning: Regie/organisatie en advies/instructie /voorlichting.

Handhaven/verkrijgen van structuur m.b.t. uitvoer huishoudelijke activiteiten. Wat zijn hierbij de verwachtingen als een zorgaanbieder 1 of 1 x per 2 weken komt? Dit lijkt niet realistisch.

Antwoord:

Bij de vaststelling van de omvang van de indicatie wordt het landelijk vastgestelde en door rechtspraak omarmde HHM- normenkader toegepast waarbij rekening wordt gehouden met de benodigde tijdsinzet bij deze taken.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.
97

Onderwerp:
Productenboek

Vraag:

Huishoudelijke ondersteuning: formuleren van doelstellingen? Gaat u ervan uit dat een zorgaanbieder andere doelstellingen formuleert dan de gemeente?

Antwoord:

Nee, opdrachtgever stelt vast welke huishoudelijke taken dienen te worden uitgevoerd alsook de frequentie.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.
98

Onderwerp:
Productenboek

Vraag:

Huishoudelijke ondersteuning: hoe berekent u de duur? Op basis van de grote en netheid van de woning?

Antwoord:

"Opdrachtgever past het principe passend beschikken toe. De beschikkingsduur is maatwerk.

Uitgangspunt is dat er meerjarige of beschikkingen voor onbepaalde duur worden afgegeven, wanneer de Wmo- adviseur heeft geoordeeld dat er sprake is van een stabiele situatie of wanneer achteruitgang in beperkingen wordt verwacht. Ook wordt het geldende normenkader HHM (HO) toegepast. "

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

99

Onderwerp:

Productenboek

Vraag:

Huishoudelijke ondersteuning: Organisatie huishoudelijke activiteiten, plannen en beheren van middelen m.b.t. het huishouden; welke middelen bedoeld u hiermee?

Antwoord:

"Met middelen in deze context bedoelt opdrachtgever de praktische hulpmiddelen, materialen en middelen die nodig zijn om het huishouden goed te organiseren en uit te voeren. Denk daarbij niet aan financiële middelen, maar aan alles wat gebruikt wordt om huishoudelijke taken te plannen, uitvoeren en beheren.

Concreet gaat het bijvoorbeeld om:

Schoonmaakmiddelen en -materialen: zoals schoonmaakproducten, dweilen, stofzuiger, schoonmaakdoekjes.

Huishoudelijke hulpmiddelen: zoals wasmanden, strijkijzer, emmers, hulpmiddelen voor ergonomisch werken.

Planningsmiddelen: zoals een huishoudschema, weekplanner of boodschappenlijst om overzicht te houden.

Voorraden en gebruiksartikelen: zoals wasmiddel, vuilniszakken, toiletpapier of andere huishoudelijke benodigdheden. Het gaat om alle middelen die nodig zijn om het huishouden praktisch en efficiënt te organiseren en te onderhouden, zodat de Capellenaar een schoon, leefbaar en gestructureerd huishouden kan voeren."

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
100

Onderwerp:
Productenboek

Vraag:

Huishoudelijke ondersteuning: Bij was verzorging staat niet het opvouwen van de was, is dit een bewuste keuze?

Hoe gaat gemeente cliënten informeren dat strijk geen onderdeel meer is van de indicatie?

Antwoord:

"Het ontbreken van het opvouwen van de was bij de taak wasverzorging is geen bewuste keuze geweest. Deze taak wordt alsnog toegevoegd aan de omschrijving, zodat duidelijk is dat het opvouwen van schone was onderdeel kan uitmaken van de huishoudelijke ondersteuning.

Ten aanzien van het strijken geldt dat dit geen onderdeel meer vormt van huishoudelijke ondersteuning. Capellenaren worden hierover persoonlijk geïnformeerd door de Wmo-adviseur tijdens het keukentafelgesprek. In dat gesprek wordt toegelicht welke taken wel en niet onder de Wmo- hulp vallen, zodat er geen misverstanden ontstaan over de inhoud van de indicatie."

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
101

Onderwerp:
Productenboek

Vraag:

Huishoudelijke ondersteuning, boodschappen: Gaat dit over boodschappen

via internet bestellen of fysiek naar een winkel gaan (dit kost extra tijd en vergt lichamelijke inspanning)? Als het fysiek betreft: hoe gaat u ervan uit dat een medewerker dit doet: fiets, auto, te voet, met of zonder cliënt? Ook dit brengt extra tijd en kosten met zich mee.

Antwoord:

De ondersteuning bij boodschappen binnen de huishoudelijke ondersteuning kan breed worden ingevuld. Dit kan zowel het bestellen van boodschappen via internet betreffen als het fysiek doen van boodschappen, afhankelijk van wat de Capellenaar zelf wel of niet niet kan of waarvoor geen andere oplossing beschikbaar is. De Wmo-adviseur zal in de opdrachtverstrekking specifiek aangeven welke taken rondom de boodschappen van toepassing zijn. Wanneer het gaat om het fysiek doen van boodschappen, kan dit te voet worden uitgevoerd en bij voorkeur in aanwezigheid van de cliënt. In de praktijk zal dit echter vaak niet mogelijk zijn. Bij de vaststelling van de omvang van de indicatie wordt het landelijk vastgestelde en door rechtspraak omarmde HHM- normenkader toegepast waarbij rekening wordt gehouden met de benodigde tijdsinzet voor het doen van boodschappen, indien ondersteuning hierbij noodzakelijk is. Opdrachtgever merkt op dat dergelijke opdrachten zeer sporadisch voorkomen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.
102

Onderwerp:

Productenboek

Vraag:

Huishoudelijke ondersteuning: Schoon en Leefbaar huis: kunt u toelichten over welke ruimtes dit gaat? Ruimtes die in gebruik zijn of ook de zolder, logeerkamer, hobbykamer? Daarnaast verzoeken wij u rekening te houden met grijze gebieden als de trap naar zolder, overloop ook dit kost tijd.

Antwoord:

"Voor de indicatiestelling voor de huishoudelijke ondersteuning wordt het

landelijk vastgestelde en door rechtspraak omarmde HHM- Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning toegepast. Het normenkader geeft een afbakening van de ruimten waarop de voorziening huishoudelijke ondersteuning betrekking heeft.

Hieronder tref je de belangrijkste ruimten en de expliciete uitsluitingen: de Capellenaar moet gebruik kunnen maken van een schone en leefbare: woonkamer, slaapvertrekken, keuken, sanitaire ruimtes (badkamer, toilet), gang/trap/overloop. Met bovenstaande ruimten wordt in indicatiestelling rekening gehouden.

Buitenruimte van het huis zoals tuin, balkon, ramen aan de buitenzijde, berging en kelder zijn uitgesloten. "

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.
103

Onderwerp:

Inkoopdocument 2.3.1 KPI

Vraag:

Aanbieder start de zorg binnen 15 dagen. Dit is tijd van arbeidskrachte niet reëel. Ook de gemeente kent deze krapte en heeft een periode 4 maanden gedaan om melding te verwerken. Kunt u dit aanpassen naar: de aanbieder streeft er naar om te zorg binnen 15 dagen op te starten.

Antwoord:

De eis blijft ongewijzigd. Het startmoment van de ondersteuning binnen 15 dagen na toewijzing is een contractuele eis waarop de contractmanager toezicht houdt. Indien de zorgaanbieder door omstandigheden onvoldoende in staat is om binnen deze termijn te starten, wordt de escalatieladder toegepast. In de gesprekken hierover met de contractmanager wordt altijd het principe van redelijkheid en billijkheid gehanteerd, waarbij rekening wordt gehouden met factoren zoals beperkte beschikbaarheid van de cliënt of specifieke voorkeuren die de plaatsing bemoeilijken. Hierbij geldt dat de toepassing proportioneel blijft: het uitgangspunt blijft dat de ondersteuning tijdig wordt opgestart, maar praktische omstandigheden kunnen in de

afweging worden meegenomen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.
104

Onderwerp:

Productenboek

Vraag:

Schoon en Leefbaar huis: Moeten HO medewerker ook persoonlijke eigendommen van cliënten opruimen? Dit lijkt ons niet wenselijk maar schept soms wel verwachtingen van cliënten, kunt u dit specificeren?

Antwoord:

Medewerkers hoeven geen persoonlijke eigendommen van Capellenaren op te ruimen, zoals administratie, sieraden of andere waardevolle zaken. Dit is bewust uitgesloten om conflicten of ongemakkelijke situaties te voorkomen en ter bescherming van de medewerker. Het opruimen van persoonlijke eigendommen valt buiten de scope van de werkzaamheden en kan niet van medewerkers worden verwacht.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.
105

Onderwerp:
Bijlage 6. Adviesrapport Kostprijsonderzoek

Vraag:

Paragraaf 2.8 locatie kosten begeleiding groep: De locatie kosten worden (deels) gebaseerd op de NHC en NIC vanuit de Wlz (prijsspeil 2025). Uit kostprijsonderzoek is gebleken dat deze niet meer voldoen, met name door extra kosten voor duurzaamheid en brandveiligheid. De NHC-component wordt daarom met 13,48% verhoogd. Graag zie we de locatie kosten hier nog voor gecorrigeerd.

Antwoord:

We gebruiken de nieuwe waarden voor 2026 in de berekeningen (we indexeren eerst het tarief zonder NHC/NIC en voegen daarna de nieuwe NHC/NIC toe), zodat we aan dit punt tegemoetkomen. Bijlage 6 - Adviesrapport HHM kostprijsonderzoek is hierop aangepast.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 14 nov 2025

Ref.nr.
106

Onderwerp:
Bijlage 6. Adviesrapport Kostprijsonderzoek

Vraag:

Paragraaf 3.2 advies voor indexatie naar prijspeil 2026. "De Algemene Maatregel van Bestuur bij de Wmo (AMvB reële tarieven) verplicht gemeenten om bij de professionele ondersteuning in het sociaal domein reële tarieven te hanteren. Deze aanbesteding betreft er periode van mogelijk wel 14 jaar. Voor prijsindexatie wordt nu uitgegaan van NZa-indexatiecijfers. Tegelijkertijd weten we dat er nog steeds sprake is van een loonkloof in de zorg. De loonkosten in de zorg moeten dus harder stijgen dan de OVA om deze kloof te dichten. De kans dat de loonkosten in 14 jaar harder zullen stijgen dan enkel de OVA is dus reëel. Graag zien we een

aanvullend mechanisme voor indexatie wat hier voor corrigeren kan."

Antwoord:

De OVA is een breed erkende bron voor de ontwikkeling van de kosten van arbeid, ook voor de zorgcao's. Wij gaan ervan uit dat die ook in de komende jaren passend is. Overigens is er in de afgelopen jaren geen enkele aanwijzing te vinden dat de OVA daadwerkelijk achterblijft tov de cao's in de zorgsector.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.
107

Onderwerp:

Inkoopdocument planning

Vraag:

Planning. We verzoeken u een tweede ronde nota van inlichtingen toe te voegen. Antwoorden op vragen of aanpassingen in documenten kunnen nieuwe vragen oproepen, er is nu geen mogelijk om daar vragen over te stellen. Als u geen tweede NvI toevoegt hoe kunnen we dan vragen stellen?

Antwoord:

De gemeente voorziet in een extra vragenronde. In deze tweede nota van inlichtingen (NvI) mogen alleen vragen worden gesteld die betrekking hebben op de antwoorden uit de eerste NvI. Het doel van de tweede ronde is om onduidelijkheden na te vragen die zijn ontstaan uit de antwoorden in de eerste nota.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.
108

Onderwerp:

Bijlage 3

Vraag:

De pilot 'Begeleiding in de Wijk' is opgenomen in het inkoopdocument bij de ontwikkelingen in paragraaf 2.6. De pilot wordt op dit moment verder uitgewerkt. Uw mogelijkheden en uitdagingen worden meegenomen in deze ontwikkeling. > hoe worden zorgaanbieders hierbij betrokken?

Antwoord:

De pilot 'Begeleiding in de Wijk' loopt geruime tijd. Huidige opdrachtnemers zijn hierdoor ook al langere tijd op de hoogte van het initiatief en zijn eerder geïnformeerd over de inhoud van de pilot. Wanneer de pilot een vaste vorm krijgt, informeert opdrachtgever opdrachtnemers proactief over de verdere implementatie en de eventuele mogelijkheden voor opdrachtnemer.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.
109

Onderwerp:

Bijlage 10a - Capels Administratie Protocol Wmo Inspanningsgericht

Vraag:

2.5 Declaratieproces; Tekst in blauwe kaderdit bedrag wordt vervolgens afgerond op 2 decimalen (TR346).

Moet deze afronding plaatsvinden op de gehele declaratie van het specifieke product van alle cliënten in de betreffende declaratie of per cliënt(regel)?

Antwoord:

De afronding moet plaatsvinden per toewijzing.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

110

Onderwerp:

Productenboek

Vraag:

Voor de nieuwe producten kan er geen gebruik worden gemaakt van de bestaande product codes maar zullen nieuwe codes gebruikt moeten worden. Is dit bekend?

Antwoord:

Hetgeen u schrijft is bekend. De productcodes voor de nieuwe voorzieningen /producten staan opgenomen in het aangepaste productenboek (bijlage 8). De productcodes staan ook in bijlage 13 opgenomen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
111

Onderwerp:
Productenboek

Vraag:

Wanneer wordt het definitieve productenboek gepubliceerd met product codes? Deze zijn noodzakelijk voor een tijdige inrichting van de systemen.

Antwoord:

Zie vraag 47 en 110.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
112

Onderwerp:
Inkoopdocument 2.3.1. KPI

Vraag:

Begeleiding moet bijdragen aan het bieden van overzicht, ritme en rust in het dagelijkse leven van Capellenaren. Bij wie wordt dit getoetst in geval er sprake is van respijtzorg?

Antwoord:

In het geval van respijtzorg wordt de bijdrage van de begeleiding aan overzicht, ritme en rust in het dagelijks leven niet getoetst bij de persoon die de hulp/ondersteuning ontvangt, maar bij de partner of huisgenoot die door de inzet van respijtzorg wordt ontlast. De reden hiervoor is dat respijtzorg primair bedoeld is om de mantelzorger te ontlasten, zodat deze de zorgtaken duurzaam kan blijven volhouden.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
113

Onderwerp:

Inkoopdocument 2.3.1. KPI

Vraag:

De KPI's zijn nu gesteld met een %, echter is onduidelijk hoe dit gemeten gaat worden. Ook kun je discussieren over de definitie eenzaam, zelfstandigheid. Wat is de definitie van uitgestroomd (geen zorg, ervaringsdeskundige, wlz, zvw)? De KPI's zijn niet smart, kunt u dit aanpassen of beter nog laten we dit bespreken aan de ontwikkeltafel of contractgesprekken.

Antwoord:

De KPI's blijven ongewijzigd van kracht. U kunt in de gesprekken met de contractmanager aangeven voor welke KPI's u van mening bent dat deze niet SMART zijn.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
114

Onderwerp:

Inkoopdocument 2.2

Vraag:

Toeleiding naar voorzieningen: er is sprake van dat er in de toekomst domein overstijgend geïndiceerd gaat worden. Hoe kijkt gemeente Capelle hier naar en staan jullie open voor pilot?

Antwoord:

"De Vereniging Nederlandse Gemeenten heeft met het Rijk, zorgverzekeraars en GGD GHOR Nederland, MIND en Sociaal Werk Nederland op 3 juli jl. een Aanvullend Zorg- en Welzijnsakkoord (AZWA) afgesloten. Uitgangspunt van het AZWA is passende zorg blijft toegankelijkheid voor iedereen die het nodig heeft, ongeacht woonplaats, leeftijd, afkomst of aandoening. Daarbij ligt de nadruk in het AZWA op preventie, mentale gezondheid en een sterke verbinding tussen zorg en sociaal domein. Het akkoord richt zich op het opschalen van succesvolle initiatieven en het wegnemen van systeembelemmeringen. Een van de punten uit het AZWA- akkoord is: domeinoverstijgend indiceren, te beginnen met wijkverpleging en Wmo hulpmiddelen, om efficiënter zorg in te zetten. Dit kan via lopende experimenten. Gemeenten/regio's die hiermee aan de slag willen, worden daarbij gefaciliteerd. Opdrachtgever heeft vooralsnog niet de wens op dit onderwerp een pilot te starten vanwege het feit dat momenteel reeds een pilot 'Begeleiding in de Wijk' loopt. Wanneer opdrachtgever de wens heeft een pilot op dit onderdeel uit te voeren dan kan dit onderwerp zijn van een Wmo- overlegtafel. "

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.
115

Onderwerp:

Inkoopdocument 2.14

Vraag:

Respijtzorg is geen onderdeel van de aanbesteding? Wat maakt dat u dit niet toevoegd? Hoe is respijtzorg ingericht binnen gemeente Capelle?

Antwoord:

Wmo- maatwerkvoorzieningen kunnen ook specifiek worden ingezet om mantelzorgers tijdelijk te ontlasten. Dit heet respijtzorg: een tijdelijke overname van zorgtaken, zodat de mantelzorger kan herstellen, ontspannen of aandacht kan besteden aan andere levensdomeinen.

Voorbeelden van maatwerkvoorzieningen die hiervoor kunnen worden ingezet:

- Begeleiding in groepsverband – de zorgvrager neemt deel aan een dagbestedingslocatie, wat de mantelzorger ruimte geeft voor werk, rust of sociale activiteiten.
- Huishoudelijke ondersteuning – ontlast de mantelzorger van praktische zorgtaken, zodat de draaglast vermindert.

In de indicatiestelling wordt beoordeeld of inzet van een Wmo-maatwerkvoorziening noodzakelijk is in het kader van ontlasting mantelzorger/respijtzorg. In Capelle aan den IJssel is het bieden van respijtzorg ook belegd bij Stichting Welzijn Capelle. Stichting Welzijn Capelle biedt onder meer de volgende diensten: mantelzorgmaatje, logeerszorg, mantelzorgondersteuning in de volle breedte zoals inzet van mantelzorgcoach.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.
116

Onderwerp:

Inkoopdocument, bijlage 1

Vraag:

Aan te leveren documenten 5 VOG: is dit een VOG van de bestuurder of een ander persoon, hoe oud mag de VOG zijn.

Antwoord:

Opdrachtgever hanteert het volgende: net als voor alle medewerkers geldt ook voor de rechtspersoon dat de Verklaring omtrent Gedrag (VOG) die op het moment van indiensttreding of bij de start van de overeenkomst niet ouder dan drie (3) maanden is. De VOG dient gedurende de looptijd van de raamovereenkomst geldig te blijven. Hernieuwing vindt minimaal elke drie

(3) jaar plaats of eerder indien de functie- inhoud daartoe aanleiding geeft. Opdrachtnemer kan de VOG RP overhandigen wanneer opdrachtgever hiertoe verzoekt, zoals omschreven op bladzijde 28 van het inkoopdocument en zoals opgenomen in bijlage 1. Zie antwoord vraag 4.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

117

Onderwerp:

Implementatieperiode

Vraag:

Klopt het dat er twee financieringsstromen zullen zijn in 2026 door de gefaseerde overgang naar nieuwe beschikkingen? Huidige resultaatgerichte voor de lopende beschikkingen en PxQ voor de nieuwe beschikkingen?

Antwoord:

Nee, wanneer een opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde eisen is toetreding niet mogelijk, pas wanneer een opdrachtnemer aan de eisen voldoet kan hij toetreden. Toetreding is continu mogelijk.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.
118

Onderwerp:

Bijlage 10b – Capels Administratie Protocol Wmo Outputgericht

Vraag:

Paragraaf/ Pagina: Pagina 18, punt 8.

Vraag: Er staat een uitzondering genoemd: als een toewijzing niet op een zondag eindigt, wordt het te declareren volume van de laatste (gebroken) week opgenomen in de productperiode waarbinnen de laatste zondag van de toewijzing valt. Wij zien nu vaak dat de declaratie door de gemeente in zo'n geval toch wordt afgekeurd. Zal dit in de toekomst opgelost zijn? (Producten Begeleiding bij hoarding en (O)GGZ/ Bemoeizorg).

Antwoord:

Ja, let hier wel op het verschil tussen inschrijven als combinatie vs. inschrijven met onderaannemers.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.
119

Onderwerp:

Bijlage 5 vraagnummer 4

Vraag:

U stelt dat beschreven situatie mogelijk van toepassing kan zijn bij een indexatie op basis van de CAO VVT maar dat dit hier niet aan de orde is. Er zijn wel degelijk organisaties waar het personeel beloond wordt uit de CAO VVT dus deze situatie is wel degelijk van toepassing. Wij vragen dan ook om de gevraagde aanpassing te maken.

Antwoord:

Het klopt dat personeel volgens de verschillende cao's worden beloond, maar de indexatie vindt plaats op basis van de OVA en niet op basis van de cao's. Derhalve geen aanpassing.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

120

Onderwerp:

Productenboek

Vraag:

Bij productspecifieke eisen bij begeleiding individueel 2 staat het volgende:
De Capellenaar heeft interventies nodig naast de afgesproken...
Aan welke interventies denkt u bij dit product?

Antwoord:

"Bij deze eis gaat het om aanvullende interventies of contactmomenten die nodig zijn om te voorkomen dat de Capellenaar tussen de reguliere begeleidingsmomenten door vastloopt in het dagelijks functioneren. Het gaat dus om ondersteunende of signalerende interventies die aansluiten bij het individuele begeleidingsplan, bijvoorbeeld tussentijds telefonisch of digitaal contact (bijv. een check-in of herinnering of oplopende spanningen), begeleiding op afstand, zoals via beeldbellen of berichten, om structuur of geruststelling te bieden, motiverend contactmoment buiten vaste afspraken, gericht op het behouden van regie of voorkomen van terugval. Het uitgangspunt is dat deze interventies bijdragen aan continuïteit, stabiliteit en zelfredzaamheid van de Capellenaar en dus niet incidenteel of vrijblijvend zijn, maar onderdeel vormen van een structureel terugkerend ondersteuningspatroon.
"

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
121

Onderwerp:
Beschikbaarheidswijzer

Vraag:

Wij vragen u te starten met de Beschikbaarheidswijzer zodat er voor alle partijen inzicht is bij welke partij er wachttijd of juist ruimte is voor hulpvragen.

Antwoord:

Wij nemen uw suggesties in overweging. Opgemerkt moet worden dat dit inkooptraject een open house-inkoop betreft. Deze vorm van inkoop heeft een belangrijk uitgangspunt, de cliënt kiest de aanbieder en de aanbieder accepteert die cliënt. Hierdoor kunnen de wachttijden wisselen per opdrachtnemer, afhankelijk welke keuze de Capellenaar maakt.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
122

Onderwerp:
Programma van Eisen 11.4

Vraag:

'Indien er sprake is van spoedhulp start Opdrachtnemer de hulp binnen 72 uur.'

Dit kan alleen wanneer er overleg is met opdrachtnemer zodat overlegd wordt of er spoedhulp geleverd kan worden. Wilt u deze eis daarop aanpassen?

Antwoord:

Opgemerkt moet worden dat dit inkooptraject een open house-inkoop betreft. Deze vorm van inkoop heeft een belangrijk uitgangspunt, de cliënt kiest de aanbieder en de aanbieder accepteert die cliënt. De eis wordt niet aangepast.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

123

Onderwerp:

Programma van Eisen 11.1

Vraag:

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de hulp aan de Capellenaar vanaf het moment van opdrachtverstrekking door middel van iWmo 301- bericht. In deze tijden van krapte op de arbeidsmarkt en de bekend zijnde wachtlijsten is het niet reëel om deze eis te stellen. De aanbieder heeft niet altijd gelegenheid om de hulpverlening direct op te starten en kan niet alleen verantwoordelijk gehouden worden als de zorg nog niet is opgestart. Dit moet een gezamenlijke verantwoordelijkheid zijn van opdrachtgever en opdrachtnemer en besproken worden aan de ontwikkeltafel hoe hier mee om te gaan. Wilt u dat op deze wijze formuleren en aanpassen in de stukken?

Antwoord:

Opdrachtgever past de eis niet aan. Het startmoment van de ondersteuning binnen 15 dagen na toewijzing is een contractuele eis waarop de contractmanager toezicht houdt. Indien de zorgaanbieder door omstandigheden onvoldoende in staat is om binnen deze termijn te starten, wordt de escalatieladder toegepast. In de gesprekken hierover met de contractmanager wordt altijd het principe van redelijkheid en billijkheid gehanteerd, waarbij rekening wordt gehouden met factoren zoals beperkte beschikbaarheid van de cliënt of specifieke voorkeuren die de plaatsing bemoeilijken. Hierbij geldt dat de toepassing proportioneel blijft: het uitgangspunt blijft dat de ondersteuning tijdig wordt opgestart, maar

praktische omstandigheden kunnen in de afweging worden meegenomen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.
124

Onderwerp:

Wachtlijsten

Vraag:

Opdrachtnemer werkt niet met wachtlijsten. Er wordt per direct overgegaan tot planning en opstart van hulp na toewijzing.

In deze tijden van krapte op de arbeidsmarkt is dit geen reële eis. Ook op dit moment zijn er wachtlijsten en die zijn niet 1, 2, 3 weggewerkt. Wij vragen u deze eis aan de te passen naar een gezamenlijke verantwoordelijkheid en ontwikkelingsdoel zodat we in gezamenlijkheid tot een oplossing komen voor de inmiddels bekende problematiek.

Antwoord:

Opdrachtgever past de eis niet aan. Het startmoment van de ondersteuning binnen 15 dagen na toewijzing is een contractuele eis waarop de contractmanager toezicht houdt. Indien de zorgaanbieder door omstandigheden onvoldoende in staat is om binnen deze termijn te starten, wordt de escalatieladder toegepast. In de gesprekken hierover met de contractmanager wordt altijd het principe van redelijkheid en billijkheid gehanteerd, waarbij rekening wordt gehouden met factoren zoals beperkte beschikbaarheid van de cliënt of specifieke voorkeuren die de plaatsing bemoeilijken. Hierbij geldt dat de toepassing proportioneel blijft: het uitgangspunt blijft dat de ondersteuning tijdig wordt opgestart, maar praktische omstandigheden kunnen in de afweging worden meegenomen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke
ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

125

Onderwerp:

Begeleiding Individueel 2

Vraag:

De functiemix van begeleiding individueel ervaren wij niet als passend: 80% MBO en 20% HBO. Deze problematiek met 'regelmatig onvoorspelbaar gedrag' en 'gedragsproblematiek' vraagt een heel gedegen analyse en aanpak. 20% MBO en 80% HBO is passend voor deze casuïstiek. Wij vragen u deze functiemix te wijzigen.

Antwoord:

De functiemix sluit aan bij de productbeschrijving van de regio, hierin staat beschreven dat de uitvoering plaats vindt door een professional geschoold op (tenminste mbo-niveau 4). Indien nodig kan HBO geschoold personeel ingezet worden.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke
ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

126

Onderwerp:

Evaluatieverslag

Vraag:

Het opstellen van een evaluatieverslag valt niet binnen declarabele uren maar is wel onderdeel van de hulpverlening.

Op welke wijze moet de opdrachtnemer hier uitvoering aan geven als hier geen financiering tegenover staat?

Antwoord:

Genoemde uren zijn te typeren als indirect cliëntgebonden uren; het betreft immers geen uren die als directe daadwerkelijke dienstverlening worden gezien.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.
127

Onderwerp:

Ondersteuningsplan

Vraag:

Het opstellen van een ondersteuningsplan valt niet binnen declarabele uren maar is wel onderdeel van de hulpverlening.

Op welke wijze moet de opdrachtnemer hier uitvoering aan geven als hier geen financiering tegenover staat?

Antwoord:

Genoemde uren zijn te typeren als indirect cliëntgebonden uren; het betreft immers geen uren die als directe daadwerkelijke dienstverlening worden gezien.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
128

Onderwerp:
Productenboek Pagina: 9, 12, 15

Vraag:

De begeleiding van de cliënt naar het voorliggende veld valt niet binnen declarabele uren terwijl dit wel onderdeel is van de (afschaling van) hulpverlening aan de cliënt?

Op welke wijze moet opdrachtnemer hier vorm aan geven wanneer daar geen financiering tegenover staat.

Antwoord:

Betreffende begeleiding zien wij als directe, daadwerkelijke en dus declarabele dienstverlening, mits dit een doelstelling is opgesteld door Wmo- adviseur.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
129

Onderwerp:
NvI

Vraag:

Er is slechts één vragenronde. Wilt u een tweede vragenronde toevoegen zodat er doorgevraagd kan worden bij onduidelijkheden?

Antwoord:

De gemeente voorziet in een extra vragenronde. In deze tweede nota van inlichtingen (NvI) mogen alleen vragen worden gesteld die betrekking hebben op de antwoorden uit de eerste NvI. Het doel van de tweede ronde is

om onduidelijkheden na te vragen die zijn ontstaan uit de antwoorden in de eerste nota. Zie antwoord vraag 20.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.
130

Onderwerp:

Productenboek Pagina: 9, 12, 15

Vraag:

Hoe is het te verklaren dat het begeleiden van de cliënt naar het voorliggende veld niet binnen declarabele uren vallen terwijl dit onderdeel is van de (afschaling van) hulpverlening aan de cliënt?

Antwoord:

Betreffende begeleiding zien wij als directe, daadwerkelijke en dus declarabele dienstverlening, mits dit een doelstelling is opgesteld door Wmo- adviseur.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

131

Inkoopdocument Pagina: 19 (Huishoudelijke ondersteuning)

Vraag:

Voor het meten van de KPI voor Huishoudelijke ondersteuning wordt genoemd dat er een plan van aanpak aanwezig moet zijn om aan te tonen dat de KPI behaald wordt. Met iedere cliënt die HbH ontvangt, worden afspraken gemaakt over de te behalen resultaten. Wordt dit met het genoemde plan bedoeld of verwacht de Opdrachtgever een separaat plan van de zorgaanbieder?

Antwoord:

De door u omschreven afspraken (mits op schrift) worden bedoeld. Het zogenoemde zorgplan.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

132

Onderwerp:

Inkoopdocument Pagina: 17/18 (Begeleiding Individueel)

Vraag:

Bij 'duurzame afschaling' wordt gesproken over twee termijn als het gaat over opnieuw instromen. In de ene tabel wordt gesproken over 6 maanden tot een jaar en in de andere tabel wordt gesproken over 24 maanden. Welke KPI gaat de Opdrachtgever hanteren, 24 maanden of 6 maanden tot een jaar?

Antwoord:

Opdrachtgever hanteert 24 maanden.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

133

Onderwerp:

Inkoopdocument pagina: 9

Vraag:

Art. 2.1.3 geeft aan dat als een kwetsbare Capellenaar zelf geen regie kan voeren bij inzet van meerdere zorgaanbieders, deze regierol bij een van de opdrachtgevers ligt. In de financiering van Begeleiding Individueel 1, 2 en 3 mogen (alleen) de ‘directe cliëntcontacten’ gedeclareerd worden. Op welke wijze wordt in deze situatie de zorgregie gefinancierd?

Antwoord:

De omschrijving van deze regierol is aangepast. Dat wil zeggen dat regie moet worden gelezen als afstemming met andere betrokken partners. Het contact met andere professionals zit verdisconteerd in het uurtarief.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

134

Onderwerp:

Bijlage 6 pagina: 18

Vraag:

Op dit moment zijn er concept-tarieven gedeeld tijdens de publicatie van de aanbestedingsdocumenten. Wanneer verwacht de Opdrachtgever de

definitieve tarieven publiceren?

Antwoord:

In bijlage 13 Tarieven 2026 zijn de definitieve tarieven opgenomen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

135

Onderwerp:

Conceptovereenkomst Paragraaf: 1.7.1

Vraag:

Klopt de conclusie van de Opdrachtgever dat Opdrachtnemer altijd minimaal anderhalf jaar voordat de jeugdige de leeftijd van 18jr. bereikt heeft, betrokken wil zijn bij mogelijke vervolg hulpverlening? Stel dat jeugdhulpverlening bij Opdrachtnemer X stopt en doorgaat bij Opdrachtnemer Y via een Wmo maatwerkvoorziening, welke partij is dan verantwoordelijk voor de 'warme' overdracht bij de Opdrachtgever?

Antwoord:

Artikel 1.7 in de overeenkomst wordt niet van toepassing verklaard.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
136

Onderwerp:
Productenboek/Inkoopdocument Pagina/paragraaf: 24-33/2.4.2

Vraag:

Voor de producten Hoarding en (O)GGZ/Bemoeizorg is gekozen voor Outputgerichte financiering. Voor de overige producten is gekozen voor Inspanningsgerichte financiering. Wat zijn de overwegingen van de Opdrachtnemer om dit onderscheid te maken?

Antwoord:

"Bij het product (O)GGZ/Bemoeizorg wordt door opdrachtgever het aantal stuks/omvang bepaald omdat op resultaten wordt geïndiceerd/gefinancierd."
"

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
137

Onderwerp:
Document: Productenboek Pagina: 12

Vraag:

Opdrachtgever vraagt aan de Opdrachtnemer om voor de Begeleiding Individueel 2 overwegend Mbo – 4 opgeleide professionals in te zetten. Kijkend naar de product specifieke eisen, is dit product voor cliënten met matige of zware problematiek. Wat zijn de argumenten van de Opdrachtnemer om het opleidingsniveau niet te differentiëren en de zwaarte van de problematiek wel binnen één product?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 125.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
138

Onderwerp:

Document: Productenboek Pagina: 9

Vraag:

Opdrachtgever vraagt aan de Opdrachtnemer om voor de Begeleiding Individueel 1 Mbo-3 opgeleide professionals in te zetten. De zwaarte van de hulpvragen binnen de Wmo hebben we in de afgelopen jaren toe zien nemen. Opdrachtgever benoemt in het Inkoopdocument dat 'meer complexe vragen langer in de Wmo blijven of erin komen (pag. 26). Hierdoor ziet opdrachtgever risico's ontstaan als er in de ambulante hulpverlening inzet van Mbo-3 opgeleide professionals gevraagd wordt. Wat zijn de argumenten van Opdrachtnemer om van Opdrachtgever te vragen om met Mbo-3 niveau professionals te gaan werken?

Antwoord:

De productbeschrijvingen zijn mede gebaseerd op inzichten in de feitelijke ondersteuningspraktijk.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
139

Onderwerp:

Document: Productenboek Pagina: 4 - 6

Vraag:

In de huidige contracten wordt er onderscheid gemaakt tussen 3 categorieën Hulp bij Huishouden. In het nieuwe productenboek wordt gesproken over 1 categorie Huishoudelijke Ondersteuning. Wat zijn de overwegingen van Opdrachtgever om geen onderscheid te maken in vormen Huishoudelijke Ondersteuning terwijl Opdrachtnemer in de praktijk wel onderscheid in zorgzwaarte ziet?

Antwoord:

Het onderscheid in de inspanningsgerichte variant is het volume. Na indicatiestelling volgt een indicatie met een omvang/volume, wanneer overname van meer huishoudelijke taken noodzakelijk is volgt ophoging van het volume. Opdrachtgever heeft in de afgelopen bemerkt dat inzet van meerdere vormen van huishoudelijke ondersteuning niet noodzakelijk is. Binnen huidige overeenkomst (sinds 2017) is dit nu ook niet het geval.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.
140

Onderwerp:

Document: Programma van Eisen Paragraaf: 13.1

Vraag:

Opdrachtnemer stelt dat opdrachtgever verplicht is om aan alle georganiseerde overlegtafels deel te nemen. Fijn om in gezamenlijkheid de ondersteuning aan de Capellenaren vorm te geven! Graag ontvangen we jaarlijks aan het begin van het jaar de vergadercyclus zodat we ook daadwerkelijk onze agenda's vrij kunnen houden op de momenten dat de overlegtafels plaats vinden.

Antwoord:

Voor nu is het tijdsbestek tot de eerste ontwikkeltafel nog onbekend. U

wordt door opdrachtgever geïnformeerd wanneer deelname aan de eerste ontwikkeltafel van u wordt verwacht.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

141

Onderwerp:

Document: Programma van Eisen Paragraaf: 11.3

Vraag:

Opdrachtnemer mag geen wachttijden hanteren, langer dan opgenomen in paragraaf 11.3. Er zijn burgers die op de wachtlijst bij Opdrachtnemer staan omdat burgers voorkeur hebben voor deze Opdrachtnemer en ondertussen elders Huishoudelijke Ondersteuning ontvangen. Gelden deze situaties ook onder de voorwaarden zoals ze genoemd worden in artikel 11.3?

Antwoord:

"Nee, deze situaties vallen niet onder de voorwaarden zoals genoemd in artikel 11.3.

Wanneer een Capellenaar reeds huishoudelijke ondersteuning ontvangt van een andere opdrachtnemer, is er sprake van een opdrachtverstrekking vanuit opdrachtgever aan die betreffende aanbieder. Indien de Capellenaar daarnaast op een wachtlijst staat bij een andere, door hem of haar geprefereerde opdrachtnemer, is er voor die aanbieder nog geen opdracht verstrekt. Zolang er geen formele opdracht van opdrachtgever is afgegeven, geldt het Programma van Eisen inclusief de bepalingen over wachttijden niet voor deze opdrachtnemer. "

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
142

Onderwerp:
Document: Programma van Eisen Paragraaf: 10.4

Vraag:

Opdrachtnemer heeft de inspanningsverplichting om een signaleringsplan op te vragen bij behandelaar (indien van toepassing). Dit lijkt ons een wederzijdse verplichting en dat behandelaar ook inspanningsverplichting heeft om het signaleringsplan te delen met opdrachtnemer

Antwoord:

"Opdrachtgever beschikt niet standaard over een signalerings- of veiligheidsplan van de cliënt. Wanneer een dergelijk plan bij opdrachtgever wel aanwezig is, zal opdrachtgever dit – na toestemming van de Capellenaar – delen met opdrachtnemer. Dit gebeurt via een separaat, versleuteld e-mailbericht of zo mogelijk in het Iwmo- 301- bericht. Met 'behandelaar' wordt in deze context de GGZ-(regie)behandelaar of de huisarts bedoeld. Opdrachtgever is geen onderdeel bij het opvragen van signaleringsplan bij behandelaar. "

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
143

Onderwerp:
Document: Programma van Eisen Paragraaf: 9.5

Vraag:

Er wordt door de Opdrachtgever gesteld dat start/intakegesprek niet valt

onder de werkelijke levering dienst/zorg (behalve bij bemoeizorg en OGGZ). Wat zijn de overwegingen van de Opdrachtgever om start /intakegesprek niet als direct cliëntcontact aan te merken?

Antwoord:

Genoemde uren zijn te typeren als indirect cliëntgebonden uren; het betreft immers geen uren die als directe daadwerkelijke dienstverlening worden gezien.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.
144

Onderwerp:
VOG

Vraag:

Document: Programma van Eisen Paragraaf: 2.5

Vraag: Er wordt gesproken dat een VOG niet ouder mag zijn dan 3 maanden na aanvang werkzaamheden. Kan de gemeente bevestigen dat dit niet vanaf aanvang nieuwe contract is maar vanaf in dienst komen van medewerker bij de organisatie en daarmee aanvang van de werkzaamheden?

Antwoord:

Opdrachtgever hanteert het volgende: net als voor alle medewerkers geldt ook voor de rechtspersoon dat de Verklaring omtrent Gedrag (VOG) die op het moment van indiensttreding of bij de start van de overeenkomst niet ouder dan drie (3) maanden is. De VOG dient gedurende de looptijd van de raamovereenkomst geldig te blijven. Hernieuwing vindt minimaal elke drie (3) jaar plaats of eerder indien de functie- inhoud daartoe aanleiding geeft. Opdrachtnemer kan de VOG RP overhandigen wanneer opdrachtgever hiertoe verzoekt, zoals omschreven op bladzijde 28 van het inkoopdocument en zoals opgenomen in bijlage 1. Zie antwoord vraag 4.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

145

Onderwerp:

Acceptatieplicht, PvE 11.2

Vraag:

Opdrachtgever leest over de acceptatieplicht van Opdrachtnemers. Opdrachtnemer is een zorgaanbieder gericht op cliënten met een verstandelijke en lichamelijk beperking, zij heeft geen expertise op de GGZ-doelgroep en kan de zorg aan die doelgroep om die reden niet bieden.

1) Houdt Opdrachtgever rekening met de expertise van Opdrachtnemers? M. a.w. verwijst Opdrachtgever naar de juiste Opdrachtnemer als Opdrachtgever de vraag en de beperking van de cliënt kent?

2) Is Opdrachtgever bereid om in geval van een niet passende verwijzing de afwijzing van Opdrachtnemer te accepteren, dit in het belang van de cliënt?

Antwoord:

Zie beantwoording vragen 5+25+86.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

146

Onderwerp:

Begeleiding Groep 1 en 2, Productenboek

Vraag:

Vraag Productenboek:

Opdrachtgever maakt bij de producten Begeleiding Groep 1 en 2 o.a. onderscheid in de groepsgrootte en de duur van de begeleiding. Voor cliënten van Opdrachtnemer matchen deze 2 factoren niet. De doelgroep die bij ons in zorg is, cliënten met een verstandelijke of lichamelijke beperking of Niet-aangeboren hersenletsel, functioneren niet op grote groepen. De groepsgrootte van onze dagbesteding is hooguit 1 op 5. Daarnaast is de aard van de beperking dusdanig dat de zorg niet kortdurend is. Onze cliënten passen niet bij Begeleiding Groep 1, maar bij 2.

1) Kan Opdrachtgever uitleggen waarom zij bij Begeleiding Groep 2 de kortdurende aard heeft opgenomen?

2) Is Opdrachtgever bereid de zin van "kortdurende aard" uit de eis te verwijderen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

"Inzet van begeleiding groep 2 is in principe kortdurend van aard. Zoals het woord in principe aangeeft is uitzondering hierop mogelijk, maar zal alleen in uitzonderlijke situaties plaatsvinden. Iedere indicatiestelling betreft immers maatwerk. Het product wordt ingezet bij Capellenaren waarbij er sprake is van een perspectief op ontwikkeling of herstel en wanneer herstel of het perspectief is behaald, zal uitstroom naar andersoortige ondersteuning plaatsvinden. Om deze reden is kortdurend van aard opgenomen. Wanneer van perspectief of mogelijkheid op herstel geen sprake is, is Begeleiding groep 1 aan de orde. Wanneer er sprake is van langdurige/blijvende beperkingen en langdurige inzet nodig is, wordt de duur van de indicatie hierop aangepast en worden langdurige en zelfs indicaties voor onbepaalde tijd afgegeven.

Opdrachtgever verwijderd kortdurend niet uit de eis. "

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

147

Vervoer

Vraag:

Vraag Inkoopdocument, vervoer:

In Inkoopdocument lezen Opdrachtnemer dat vervoer geen onderdeel is van het inkooptraject. Kan Opdrachtgever bevestigen dat Vervoer geen product is binnen de aanbesteding en het contract en dat Opdrachtgever het vervoer naar Dagbesteding zelf organiseert?

Antwoord:

Zie beantwoording vraag 7.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

148

Onderwerp:

Aanmeldformulier

Vraag:

Opdrachtnemer ziet dat zij op het Aanmeldformulier kan kiezen of zij zich voor Begeleiding Individueel en/ of voor Begeleiding Groep inschrijft. Als Opdrachtnemer de producten en bijhorende eisen leest, dan zou het wenselijk zijn dat Opdrachtnemer ook een keuze kan maken voor welke producten zij zich inschrijft. Productomschrijving Begeleiding Individueel 3 past bijvoorbeeld niet bij de doelgroep van Opdrachtnemer, onze doelgroep wordt daar ook niet beschreven en de opleidingseisen zijn hoog.

- 1) Kan Opdrachtgever duidelijk maken of inschrijven op producten mogelijk is?
- 2) Als het niet mogelijk is, kan Opdrachtgever overwegen dit alsnog mogelijk te maken?
- 3) Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Op het aanmeldformulier (bijlage 9) kan opdrachtnemer aangeven op welke hoofdgroep hij wenst in te schrijven. Opdrachtnemer levert alle producten uit

die hoofdgroep(en).

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

149

Onderwerp:

Overeenkomst

Vraag:

In artikel 1.3.4 staat: Opdrachtgever mag naast de mogelijkheden genoemd in artikel 1.4.2, 1.6.1, 3.19.1 en 3.22 tussentijds schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van 6 kalendermaanden. Opdrachtnemer mag naast de mogelijkheden genoemd in artikel 1.4.2, 3.22 en 3.30.4 tussentijds schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van 6 kalendermaanden.

Opdrachtnemer moet dan wel voldoen aan de volgende voorwaarden: bij het einde van de overeenkomst zal Opdrachtnemer meewerken aan de overgang naar de nieuwe overeenkomst (al dan niet met een andere gecontracteerde Opdrachtnemer) en draagt actief bij aan een warme overdracht.

1) Artikel 1.4.2 staat niet vermeld in de overeenkomst. Is Opdrachtgever bereid deze toe te voegen om artikel 1.3.4 inhoud te geven?

2) Wat bedoelt Opdrachtgever hier met "Opdrachtnemer moet dan wel voldoen aan de volgende voorwaarden: bij het einde van de overeenkomst...". Bedoelt Opdrachtgever met 'einde van de overeenkomst' de looptijd van de overeenkomst (2026-2036 + 3x verlengen) of het einde van de overeenkomst bij een tussentijdse opzegging op een willekeurig moment gedurende deze looptijd?

Antwoord:

"Naar aanleiding van uw vraag/opmerking wordt de verwijzing naar artikel 1.4.2 in artikel 1.3.4 verwijderd.

Bij iedere vorm van einde overeenkomst moet u als opdrachtnemer te allen tijde meewerken. Zie ook artikel 3.19.6"

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke
ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 14 nov 2025

Ref.nr.
150

Onderwerp:

Inkoopdocument par. 2.6 Ontwikkelingen

Vraag:

Door het borgen van Begeleiding in de Wijk zien wij als opdrachtnemer risico's op vertraging rondom afgeven van een indicatie/herindicatie. Zegt de gemeente toe dat de wettelijke termijnen ondanks deze aanpassing gehandhaafd worden? Zijn er daarnaast resultaten beschikbaar m.b.t. de pilot die gedeeld kunnen worden. Bijvoorbeeld over de doorlooptijd van een melding.

Antwoord:

"Opdrachtgever bevestigt dat de wettelijke termijnen voor het afhandelen van meldingen en aanvragen conform de Wmo 2015 onverkort van kracht blijven ook na eventuele borging van de Pilot Begeleiding in de Wijk. Het naleven van deze termijnen blijft nadrukkelijk het streven. Tegelijkertijd kan in de praktijk, door omstandigheden zoals complexe casuïstiek, samenloop van aanvragen of benodigde afstemming met ketenpartners, incidenteel sprake zijn van langere doorlooptijden. In dergelijke gevallen blijft opdrachtgever verantwoordelijk voor een zorgvuldige communicatie richting betrokken Capellenaren en opdrachtnemers.

Ten aanzien van de pilot Begeleiding in de Wijk kunnen nog geen resultaten worden gedeeld, nu de pilot nog in volle gang is en evaluatie nog niet heeft plaatsgevonden. Opdrachtgever beoordeelt op dat moment of delen van de resultaten wenselijk/noodzakelijk is. "

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

151

Onderwerp:

Bijlage 2 Social return blz. 5 par. 3.2

Vraag:

Is het ook mogelijk om ook HBO stagiaires op te voeren voor SROI? In Haaglanden is dit bijvoorbeeld wel toegestaan.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met de opvoer van één HBO- stagiair per jaar.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

152

Onderwerp:

Bijlage 2 Social return blz. 3 par. 2.2.

Vraag:

Wilt u de boeteclausule veranderen in een inspanningsverplichting? Het betreft hier zorggeld. Het is niet te verantwoorden dat er zorggelden weglekken vanwege boetes op moeilijk haalbare verplichtingen waarbij zorgaanbieders sterk afhankelijk zijn van moeilijk beïnvloedbare factoren (vb. opleidingseisen, arbeidsmarkt). Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord met het wijzigen van de boeteclausule in een inspanningsverplichting. Als het niet lukt de verplichting in te vullen is

het ook mogelijk om Capelse Duiten aan te schaffen waarmee u een boete voorkomt.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.
153

Onderwerp:

Bijlage 2 Social Return blz. 3 2.0

Vraag:

Een SROI verplichting van 5% is relatief hoog. Wilt u deze verlagen naar 2%? I.v.m. 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.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord met uw voorstel. De huidige waarderingsmogelijkheden hebben ruimere invulmogelijkheden. Bovendien hebben wij toegevoegd dat per jaar 1 HBO- stagiair mag meetellen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.
154

Onderwerp:
Conceptovereenkomst art. 3.5.2. wachttijden

Vraag:

In de conceptovereenkomst artikel 3.5.2. over wachttijden is de formulering onduidelijk. Moeten wij een aangewezen partij informeren over wachttijden? Wie is de aangewezen partij? Kunt u dit artikel nader uitleggen?

Antwoord:

Hetgeen geschreven is een vast onderdeel van de landelijk vastgestelde contractstandaarden. Hiermee wordt alleen opdrachtgever bedoeld er is geen sprake van een aangewezen partij.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.
155

Onderwerp:
Conceptovereenkomst art. 3.2.1. indexering

Vraag:

In de conceptovereenkomst artikel 3.2.1 schrijft u dat pas vanaf 1-1-2027 de tarieven indexeert. Klopt het echter dat u voor 2026 een index meeneemt van 4,03% zoals weergegeven in bijlage 6 Adviesrapport kostprijsonderzoek, pagina 18?

Antwoord:

"Ja, in bijlage 13 Tarieven 2026 is de 4,03% voor 2026 opgenomen, zoals in bijlage 6 Adviesrapport HHM Kostprijsonderzoek in paragraaf 3.2 op bladzijde 18 staat beschreven. De producten voor 01-01-2026 worden naast 4,03% OVA/PPC geïndexeerd met een nacalculatie/bijstelling OVA/PPC 2025.
"

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 14 nov 2025

Ref.nr.
156

Onderwerp:
Bijlage 12 opleidingseisen

Vraag:

In het inkoopdocument (p26) schrijft u: "Wij willen daarom zo breed mogelijk kijken en hebben besloten minder vast te houden aan vaste scholingseisen, maar in te zetten op competenties van hulpverleners." Toch publiceert u bijlage 12 met harde opleidingseisen. Hoe moeten we bijlage 12 en de functiemix in de tariefopbouw bezien t.o.v. van uw intentie om meer in te zetten op competenties van hulpverleners?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft met inachtneming van de huidige arbeidsmarktkrapte geoordeeld dat naast inzet van personeel met een opleiding ook inzet mogelijk is van personen die niet voldoen aan de harde opleidingseisen maar wel als bekwaam kunnen worden bestempeld, zie hiervoor onderdeel 4 in bijlage 12 (EVC/vakbekwaamheidsbewijs). De functie-mix is het verhoudingspercentage van verschillende functieniveaus binnen de personele inzet waarop het Wmo- tarief wordt gebaseerd, dit is een combinatie van inzet van personeel met opleidingen en personeelsleden die bekwaam zijn bestempeld met een EVC/vakbekwaamheidsbewijs. Beiden vertegenwoordigen een opleidingsniveau die vervolgens verwerkt is in de functie-mix om te komen tot een tarief.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 14 nov 2025

Ref.nr.
157

Onderwerp:
productenboek Hoarding en (O)GGZ Bemoeizorg blz. 30 en 33

Vraag:

U geeft aan dat voor Hoarding en (O)GGZ/Bemoeizorg sprake is van outputgerichte financiering. Klopt het dat u het cliënt afhankelijke maatwerkarrangement bepaalt o.b.v. een variabele hoeveelheid uren tegen het uurtarief uit het tariefonderzoek? Hoe anders? Zo ja, hoe bepaalt u de cliënt afhankelijke uren?

Antwoord:

Ja, het betreft volume x uurtarief uit bijlage 13. Inzet van uren worden bepaald door gemeentelijk procesregisseur.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 14 nov 2025

Ref.nr.
158

Onderwerp:
Administratieprotocol inspanningsgericht par. 2.5.4 blz. 18

Vraag:

U schrijft in het administratieprotocol Inspanningsgericht bij artikel 2.5.4 dat flexibele zorgverlening alleen is toegestaan bij Huishoudelijke ondersteuning. Wilt u dit ook toestaan voor individuele begeleiding? En optioneel ook in het productenboek de frequentie aanpassen naar 'looptijd van de beschikking' (alhoewel dit niet noodzakelijk is). Dit geeft aanbieders, in overleg met de cliënt, de mogelijkheid om tijdens verschillende fasen in de dienstverlening (tijdelijk) op of af te schalen. Vaak is in het begin meer zorg nodig of tijdens crisissituaties. We willen situaties voorkomen waarbij

we geen zorg kunnen leveren omdat we die week al op de afgegeven volume zitten, terwijl over de gehele looptijd nog voldoende ruimte is. Indien u dit niet wilt, waarom niet?

Antwoord:

"Nee wij staan dit niet toe voor individuele begeleiding. In het berichtenverkeer is flexibele zorglevering alleen voor productcategorie 01 Hulp bij het huishouden mogelijk.

De frequentie passen wij niet aan naar looptijd van de beschikking. Het volume is afgestemd op het HHM- normenkader die een omvang in minuten per week of twee weken (alleen bij huishoudelijke ondersteuning) kent. "

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

159

Onderwerp:

programma van eisen punt 13.1

Vraag:

In het programma van eisen wordt gesproken over het organiseren van ontwikkeltafels. Wat is het tijdsbestek wanneer de eerste tafels worden georganiseerd? Is het de bedoeling dat de ontwikkelingen zoals genoemd in het inkoopdocument paragraaf 2.6 hier besproken gaan worden?

Antwoord:

De ontwikkeltafels zijn bedoeld als gezamenlijk leer- en verbeterplatform, waarin opdrachtgever en opdrachtnemer werken aan bijvoorbeeld kwaliteitsverbetering. Deelnemers delen kennis, signalen en praktijkervaringen die bijdragen aan een effectieve uitvoering van de Wmo-doelstellingen. Het kan voorkomen dat de omschreven ontwikkelingen onderwerp van gesprek worden. Opdrachtgever bepaalt per bijeenkomst – op basis van het onderwerp en de relevantie – welke aanbieders deelnameplichtig zijn. Daarmee wordt aangesloten bij de aard van de dienstverlening en de expertise van de aanbieder. Opdrachtgever nodigt daarnaast ook andere aanbieders uit die, gezien hun rol of kennis, een

waardevolle bijdrage kunnen leveren. Voor nu is het tijdsbestek tot de eerste ontwikkeltafel nog onbekend. U wordt door opdrachtgever geïnformeerd wanneer deelname aan de eerste ontwikkeltafel van u wordt verwacht.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

160

Onderwerp:

Inkoopdocument par. 2.1.3

Vraag:

In het inkoopdocument staan diverse inkoopdoelstellingen. De beschrijving van "Leren & ontwikkelen in partnerschap & ontwikkelen innovaties" en "data gedreven werken" ontbreken. Een beschrijving bij deze doelstellingen is wenselijk. Wilt u deze aub toevoegen?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft per abuis deze informatie gepubliceerd, excuses hiervoor.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.
161

Onderwerp:

Overeenkomst zelfstandig verwerkingsverantwoordelijken art. 5.1

Vraag:

Een inbreuk op persoonsgegevens moet na vaststelling binnen 24 uur worden gemeld aan de andere partij. Dit termijn is in de praktijk niet haalbaar. Wil de gemeente dit meldtermijn gelijk trekken met de wettelijke meldtermijn aan de AP van 72 uur?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hier niet toe over.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.
162

Onderwerp:

Conceptovereenkomst art. 3.31

Vraag:

Een inbreuk op persoonsgegevens moet na ontdekking binnen 24 uur worden gemeld aan Opdrachtgever. Dit termijn is in de praktijk niet haalbaar. Wil de gemeente dit meldtermijn gelijk trekken met de wettelijke meldtermijn aan de AP van 72 uur?

Antwoord:

Hetgeen geschreven is een vast onderdeel van de landelijk vastgestelde contractstandaarden. Opdrachtgever is niet gerechtigd om hier wijzigingen in aan te brengen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

163

Onderwerp:

Conceptovereenkomst art. 1.3.4.

Vraag:

In de tekst verwijst u naar artikel 1.4.2. Dit artikel ontbreekt in de overeenkomst. Wilt u dit corrigeren?

Antwoord:

Zie beantwoording vraag 149.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

164

Onderwerp:

programma van eisen punt 1.14

Vraag:

PvE art. 1.14 verplicht continuïteit in weekenden; Productenboek bevat géén expliciete weekendvergoeding of toeslag. # Vraag: Worden tarieven voor weekenddiensten apart vergoed? Zo niet, in de tariefopbouw is geen opslag voor ORT of weekendvergoeding meegenomen. Wilt u deze nog verwerken in uw tariefstelling?

Antwoord:

Inzet buiten reguliere werktijden is bij deze situaties zelden nodig en is

daarom ook niet opgenomen in het tarief; indien dit voor een zorgaanbieder toch geregeld voorkomt, kan dit met de opdrachtgever besproken worden.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.
165

Onderwerp:

Inkoopdocument par. 2.1.4

Vraag:

Inkoopdocument par. 2.1.4. staat dat het HHM-normenkader wordt gehanteerd # Vraag: Wordt het HHM-normenkader formeel onderdeel van de overeenkomst of slechts referentiemateriaal bij tariefbepaling /richtinggevend?

Antwoord:

Nee het vormt geen onderdeel van de overeenkomst.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.
166

Onderwerp:

Inkoopdocument par. 2.3.1. blz. 13

Vraag:

In het inkoopdocument staan diverse KPI's" # Vraag: Hoe wordt inspanning en KPI's gemeten, verantwoord en beoordeeld binnen de inspanningsgerichte uitvoeringsvariant?

Antwoord:

De KPI's in het inkoopdocument worden gebruikt om inzicht te krijgen in hoe de opdrachtnemer uitvoering geeft aan de opdracht binnen het kader van de Wmo. De verantwoording en beoordeling vinden plaats via verschillende instrumenten, waaronder: periodieke metingen in klantdossiers om de kwaliteit en volledigheid van de uitvoering te toetsen, evaluatie- en keukentafelgesprekken in het kader van herindicaties, waarin de voortgang en effecten van de ondersteuning worden besproken, de professionele inschatting van de Wmo-adviseur over de mate waarin doelen uit de indicatie zijn gerealiseerd, klachtenrapportages als signaalfunctie voor kwaliteitsverbetering, declaratiegegevens en data uit het iWmo-berichtverkeer, die inzicht geven in aard, omvang en continuïteit van de ondersteuning, dossiers bij Capellenaren als primaire bron voor controle op juistheid, volledigheid en doelgerichtheid van de ondersteuning. Daarnaast voert opdrachtgever een continu-meting uit op de bij haar beschikbare data, zodat trends en afwijkingen vroegtijdig worden gesignaleerd.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.
167

Onderwerp:

Conceptovereenkomst hfst 6. art. 3.19.4

Vraag:

Opdrachtgever mag de overeenkomst meteen en zonder rechter ontbinden als opdrachtnemer, ...onderaannemer ...de gevraagde informatie niet, niet volledig of niet op tijd leveren aan opdrachtgever en/of Landelijk Bureau Bibob. #Vraag: naar welke informatie refereert u hier?

Antwoord:

Hetgeen geschreven is een vast onderdeel van de landelijk vastgestelde contractstandaarden. Opdrachtgever is niet gerechtigd om hier wijzigingen in aan te brengen. Het betreft alle informatie die noodzakelijk is voor het onderzoek van de gemeentelijke Bibob- coördinator of landelijk bureau Bibob. Het is aan hen om te beoordelen welke informatie noodzakelijk wordt geacht.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke
ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.
168

Onderwerp:

Programma van eisen, punt 5.1 blz. 4

Vraag:

"Schriftelijke klachten worden inhoudelijk beantwoord en afgehandeld binnen maximaal 10 werkdagen na ontvangst". Vanzelfsprekend doen wij er alles aan om klachten z.s.m. te behandelen, maar de wettelijke termijn is daarvoor 6 weken. # Vraag bent u bereid het termijn van 10 werkdagen te verruimen?

Antwoord:

Nee, opdrachtgever gaat hier niet toe over.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke

ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 14 nov 2025

Ref.nr.
169

Onderwerp:
Conceptovereenkomst art.1.2

Vraag:

Conceptovereenkomst art. 1.2 bepaalt de hiërarchische volgorde, maar noemt het “Productenboek” en “Opleidingseisen” niet expliciet.

Vraag: Wat is de hiërarchie als bepalingen in Productenboek of Programma van Eisen conflicteren met de Overeenkomst?

Antwoord:

In de conceptovereenkomst staat in artikel 1.2 de hiërarchische volgorde van de documenten. In de opsomming onder nummer 4 staat Bijlage 8. Productenboek Wmo-diensten en Bijlage 12. Opleidingseisen genoemd.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 14 nov 2025

Ref.nr.
170

Onderwerp:
Conceptovereenkomst art.1.3

Vraag:

In de documenten wordt niet gespecificeerd of gecontracteerde aanbieders wijzigingen kunnen doorgeven m.b.t. de diensten waarvoor zij gecontracteerd zijn (uitbreiding of beeindigen) gedurende de looptijd van de opdracht.

Vraag: kunnen gecontracteerde aanbieders gedurende de looptijd van de opdracht her-contractering aanvragen om diensten toe te voegen/af te melden) en zo ja op welke momenten kan dit?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft geoordeeld dat continue toetreding mogelijk moet zijn mits aan alle eisen wordt voldaan. Inkoopdocument alsook conceptovereenkomst zijn hierop aangepast.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

171

Onderwerp:

Conceptovereenkomst art. 1.3

Vraag:

In de documenten wordt niet gespecificeerd hoe en wanneer tussentijdse toetreding van nieuwe aanbieders mogelijk is gedurende de looptijd van de opdracht .

Vraag: op welke momenten gedurende de looptijd van de opdracht kunnen nieuwe aanbieders toetreden?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft geoordeeld dat continue toetreding mogelijk moet zijn mits aan alle eisen wordt voldaan. Inkoopdocument alsook conceptovereenkomst zijn hierop aangepast.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 14 nov 2025

Ref.nr.
172

Onderwerp:
programma van eisen punt 2.5 en 2.6 blz. 3

Vraag:

"De VOG mag bij aanvang van de werkzaamheden niet ouder zijn dan 3 mnd". # Vraag: het landelijke gehanteerde beleid is dat een VOG niet ouder mag zijn dan 3 mnd. voor aanvang van de werkzaamheden bij de werkgever. Kunt u bevestigen dat u dit bedoeld met deze eis? Zo nee, vragen wij u om dit gangbare beleid te hanteren.

Antwoord:

Opdrachtgever hanteert het volgende: net als voor alle medewerkers geldt ook voor de rechtspersoon dat de Verklaring omtrent Gedrag (VOG) die op het moment van indiensttreding of bij de start van de overeenkomst niet ouder dan drie (3) maanden is. De VOG dient gedurende de looptijd van de raamovereenkomst geldig te blijven. Hernieuwing vindt minimaal elke drie (3) jaar plaats of eerder indien de functie- inhoud daartoe aanleiding geeft. Opdrachtnemer kan de VOG RP overhandigen wanneer opdrachtgever hiertoe verzoekt, zoals omschreven op bladzijde 28 van het inkoopdocument en zoals opgenomen in bijlage 1. Zie antwoord vraag 4.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 14 nov 2025

Ref.nr.
173

Onderwerp:
Tarieven

Vraag:

in het inkoopdocument kunnen wij niet de voorgenomen tarieven van de opdrachtgever terugvinden. Zijn de adviestarieven (bijlage 6 pag. 9) van HHM leidend, neemt de opdrachtgever deze over?

Antwoord:

In bijlage 13 Tarieven 2026 zijn de definitieve tarieven opgenomen. Opdrachtgever neemt de adviestarieven voor de nieuwe producten over uit het advies van HHM.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.
174

Onderwerp:

Tussentijds toetreden

Vraag:

Is tussentijds toetreden mogelijk? Zo ja, ten alle tijde of op bepaalde data?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft geoordeeld dat continue toetreding mogelijk moet zijn mits aan alle eisen wordt voldaan. Inkoopdocument alsook conceptovereenkomst zijn hierop aangepast.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

175

Duur contractperiode

Vraag:

Wat is de precieze einddatum van de contractperiode, is dat 31-12-2035, 01-01-2036 of 31-12-2039? Er worden in het inkoopdocument en in de planning verschillende data genoemd.

Antwoord:

De overeenkomst loopt tot en met 31-12-2036 met daarna maximaal 3x 12 maanden verlenging. Bij volledig gebruik van deze verlengingen loopt de overeenkomst tot en met 31-12-2039. Het titelblad van het inkoopdocument en conceptovereenkomst is hierop aangepast naar 2039.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

176

Onderwerp:

Inkoopdocument pag. 13 OGGZ/Bemoeizorg

Vraag:

Kunt u toelichten hoe het proces van indiceren zal verlopen voor de bemoeizorg? Bent u voornemens om dit op dezelfde wijze in te richten als gemeente Rotterdam middels een ambtelijk afgegeven indicatie?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft voor nu niet de intentie om een proces in te richten gelijk aan gemeente Rotterdam. Voor beschrijving van het proces verwijzen wij u naar de informatie uit paragraaf 2.2 van het inkoopdocument.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

177

Onderwerp:

Inkoopdocument, 4.4.1. blz 31

Vraag:

U geeft aan dat onderaannemers een geldige gedragsverklaring aanbesteden moeten hebben. Het kost voor onze onderaannemers tijd, moeite en geld om deze verklaring te verkrijgen, terwijl wij als hoofdaannemer hoofdelijk aansprakelijk zijn en daarmee toch alle verantwoordelijkheid dragen. Het verkrijgen van een GVA kan bovendien tot 8 weken duren vanaf aanvraag waardoor de kans groot is dat deze bij inschrijving nog niet binnen is. Wat is de reden dat de gemeente deze eis stelt en bent u bereid om hier vanaf te zien?

Antwoord:

Nee, opdrachtgever is niet bereid hiervan af te zien. Opdrachtnemer heeft zich te houden aan de eisen en zo ook haar onderaannemers. Voor bestaande onderaannemers gaan wij er vanuit dat deze GVA niet ouder dan 24 kalendermaanden overhandigd kan worden.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

178

Onderwerp:

Bijlage 10b, blz 18

Vraag:

Indien de zorg stopt halverwege een declaratieperiode, hoe dient de aanbieder dan om te gaan met de declaratie van deze declaratieperiode?

Antwoord:

De regels van de iStandaarden moeten worden toegepast worden. Voorbeelden zijn te vinden op de website van het ketenbureau rond toepassing van de Istandaarden.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

179

Onderwerp:

Bijlage 10a Administratieprotocol , blz. 11 en blz.19

Vraag:

315 en 317 bericht, dit zou een landelijke standaard worden, waarom wijken zij ervan af

Antwoord:

Bij de start van de overeenkomst worden deze berichten nog niet gebruikt. Opdrachtgever heeft echter de wens om het 317- bericht (VOW-bericht) in de toekomst in te zetten zodat nog meer communicatie via het berichtenverkeer kan lopen. Opdrachtgever wil in samenspraak met de Opdrachtnemers de mogelijkheden gaan verkennen: bij welke producten kunnen per wanneer het 317 bericht toegepast gaan worden?

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 14 nov 2025

Ref.nr.
180

Onderwerp:
Bijlage 10b, blz 35

Vraag:

bij bemoeizorg cliënten kunnen wij niet altijd de WID check doen *bijv. omdat een cliënt dit weigert]. Is er een akkoord om toch een bemoeizorg indicatie kunnen declareren?

Antwoord:

"Als de situatie zich voordoet dat er geen persoonsgegevens vertrekt mogen worden stemmen wij met de opdrachtgever per casus af hoe de gegevensuitwisseling rondom opdrachtvertrekking plaats moet vinden. Hieronder valt ook de afstemming over de declaratie.
"

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 14 nov 2025

Ref.nr.
181

Onderwerp:
Planning

Vraag:

Er is niet voorzien in een 2e vragenronde in deze aanbesteding. Kunt u aangeven hoe u om wil gaan met wedervragen n.a.v. de eerste Nota van Inlichtingen?

Antwoord:

Opdrachtgever voorziet in een extra vragenronde. In deze tweede nota van inlichtingen (NvI) mogen alleen vragen worden gesteld die betrekking hebben op de antwoorden uit de eerste NvI. Het doel van de tweede ronde is om onduidelijkheden na te vragen die zijn ontstaan uit de antwoorden in de eerste nota.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

182

Onderwerp:

Bijlage 8 Productenboek , blz. 24

Vraag:

kan een wmo indicatie voor begeleiding naast een indicatie voor hoarding worden afgegeven?

Antwoord:

Nee

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.
183

Onderwerp:
Bijlage 10b Administratieprotocol, blz. 30

Vraag:

u geeft aan dat toewijzen met terugwerkende kracht alleen mogelijk is voor spoedzorg of een verzoek om wijziging. U geeft immers ook aan dat opdrachtnemer niet start met de inzet voordat opdrachtverstrekking door middel van een iWmo- 301 bericht heeft plaatsgevonden door Opdrachtgever. Geldt dit ook voor de inzet bemoeizorg en/of Hoarding, d.w. z. dat wij ook pas geacht worden te starten met de inzet als de toewijzing binnen is?

Antwoord:

"Bij begeleiding bij hoarding en (O)GGZ/Bemoeizorg wordt de opdracht verstrekt door middel van een 301 bericht. Alleen bij (O)GGZ/Bemoeizorg kan het voorkomen dat er sprake is van spoed en kan hiervan afgeweken worden, zie ook eis 9.2.
"

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.
184

Onderwerp:
Bijlage 10a Administratieprotocol , blz. 17

Vraag:

U geeft aan dat als toewijzingen elkaar aansluitend opvolgen (eventueel wel met een ander volume of een andere productcode binnen de hoofdgroep) er niet op beide toewijzingen in die week gedeclareerd kan worden. Om deze situatie zo veel als mogelijk te vermijden zal indien mogelijk een toewijzing beginnen op een maandag. Echter, in 2025 is slechts 32 % van alle toewijzingen gestart op een maandag, alle overige toewijzingen dus op een andere dag. Dit levert problemen op met het declareren. Zal in het nieuwe contract hier anders op worden gestuurd om er voor te zorgen dat de

toewijzingen grotendeels op maandag zullen starten?

Antwoord:

Ja met de toewijzingen in combinatie met de nieuwe product codes wordt hierop vanuit opdrachtgever gestuurd.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

185

Onderwerp:

Conceptovereenkomst blz. 20, paragraaf 3.19.1

Vraag:

"U geeft aan dat als opdrachtnemer zijn afspraken niet nakomt, Opdrachtgever (financieel) maatregelen mag nemen om dat te herstellen. Dit is een zeer vage omschrijving die de opdrachtgever veel vrijheid geeft om financiële maatregelen te treffen bij elke afspraak die niet nagekomen wordt, ongeacht de impact. Wij verzoeken u deze bepaling te verwijderen, ofwel te verduidelijken voor welke afspraken de opdrachtgever gerechtigd is om financiële maatregelen te treffen. "

Antwoord:

Hetgeen geschreven is een vast onderdeel van de landelijk vastgestelde contractstandaarden. Opdrachtgever is niet gerechtigd om hier wijzigingen in aan te brengen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 14 nov 2025

Ref.nr.
186

Onderwerp:
Bijlage 8 Productenboek , blz. 8

Vraag:

U geeft het volgende aan: "Alleen een taalbarrière is geen reden voor inzet vanuit de Wmo." Bedoelt u: Alleen een taalbarrière is geen reden voor geen inzet vanuit de Wmo ? Vraag geldt ook voor de beschrijvingen onder Begeleiding II en Begeleiding III.

Antwoord:

"De Wmo is gericht op ondersteuning van personen met belemmeringen in het dagelijks functioneren als gevolg van een lichamelijke, verstandelijke of psychische aandoening of door psychosociale problematiek. Een taalbarrière op zichzelf vormt geen functionele beperking in het uitvoeren van dagelijkse activiteiten; het is geen indicatie van een beperking in zelfredzaamheid of participatie.

Daarom valt de situatie waarin iemand alleen een taalbarrière ervaart niet binnen het domein van de Wmo- maatwerkvoorzieningen. Eventuele ondersteuning kan wel worden georganiseerd via taal- of integratieprogramma's van andere gemeentelijke diensten, maar dit is niet het doel van Wmo-maatwerkondersteuning."

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 14 nov 2025

Ref.nr.
187

Onderwerp:
Conceptovereenkomst blz. 20, paragraaf 3.19.2

Vraag:

In deze bepaling geeft u aan dat als de opdrachtnemer tekortschiet, hij de schade moet vergoeden aan Opdrachtgever en cliënten. Dit is een zeer vage omschrijving die de opdrachtgever veel vrijheid geeft om de opdrachtnemer aansprakelijk te stellen voor wat dan ook. Wij verzoeken u deze bepaling te verwijderen, ofwel zodanig te verscherpen dat helder wordt in welke situaties de opdrachtnemer geacht wordt schade te vergoeden aan opdrachtgever en cliënten.

Antwoord:

Hetgeen geschreven is een vast onderdeel van de landelijk vastgestelde contractstandaarden. Opdrachtgever is niet gerechtigd om hier wijzigingen in aan te brengen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.
188

Onderwerp:

Bijlage 8 Productenboek , blz. 24

Vraag:

U geeft aan dat Hoarding gerangschikt wordt onder "obsessieve-compulsieve en verwante stoornissen", OCD dus. Echter, hierna geeft u aan dat het niet veroorzaakt moet worden door een andere mentale aandoening zoals OCD. Dit lijkt daarom tegenstrijdig aan elkaar?

Antwoord:

Hoarding disorder is volgens de DSM-5 geclassificeerd onder de obsessieve-compulsieve en verwante stoornissen, dus in dezelfde categorie als OCD. Het onderscheid is dat bij hoarding de kern van het probleem het niet kunnen weggooien van bezittingen is, terwijl OCD wordt gekenmerkt door dwanggedachten en -handelingen die vaak repetitief zijn. In de diagnostische criteria staat daarom: de symptomen mogen niet beter verklaard worden door een andere mentale aandoening, zoals OCD, depressie of een psychotische stoornis. Dit betekent dat de verzameldrang en het ophopen niet een

bijverschijnsel zijn van bijvoorbeeld OCD, maar een zelfstandig probleem vormen dat kenmerkend is voor hoarding disorder. Het is geclassificeerd binnen dezelfde categorie, maar de diagnose vereist dat de klachten niet secundair zijn aan een andere stoornis.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

189

Onderwerp:

PvE

Vraag:

PvE: No show voor begeleiding is niet declareerbaar maar zorgverlener maakt wel kosten. Kunnen we hier een max over afspreken, bijvoorbeeld na 3x no show stoppen we de beschikking?

Antwoord:

"Een no-show (het niet verschijnen van de cliënt op een geplande afspraak) komt volledig voor rekening en risico van de zorgaanbieder. De opdrachtgever verstrekt hiervoor geen vergoeding. Het is aan de zorgaanbieder om dit risico op te vangen binnen de eigen bedrijfsvoering. Voor begeleiding groep heeft opdrachtgever het productenboek aangepast naar een gemiddelde groepsgrootte ipv een maximaal aantal Capellenaren. Opdrachtnemer kan hierdoor de groep zo indelen dat er rekening gehouden kan worden met no- show. Voor ondersteuning die wordt geboden in de thuissituatie kan wanneer no- show optreedt ook de tijd anderszins worden besteed. Zo kan een persoonlijk begeleider administratieve taken uitvoeren en zo kan een huishoudelijke hulp ondersteuning bieden aan een andere cliënt waarvan de huishoudelijke hulp bijvoorbeeld afwezig is. Indien in de praktijk blijkt dat no-shows structureel of in aanzienlijke mate voorkomt bij een specifieke Capellenaar, dan verwachten wij van opdrachtnemer dat hij zich meldt bij de opdrachtgever. U mag van opdrachtgever dan verwachten dat ook hij zich ook inspant om het aantal no-shows te beperken, zoals aanspreken van Capellenaar op het niet nakomen van afspraken. In algemene zin mag opdrachtnemer ook van opdrachtgever

monitoring van de verzilvering van indicaties verwachten en bij afwijkingen over een langere periode zal dit een gespreksonderwerp worden van de contractmanagementgesprekken.

"

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

190

Onderwerp:

PvE

Vraag:

PvE: zorg leveren voordat indicatie is afgegeven. Hoe zit het met de geleverde zorg na aflopen van een indicatie en voor start van de verlenging in geval hier vertraging is?

Antwoord:

Tijdelijke voortzetting van zorg: opdrachtnemer kan indien mogelijk de bestaande ondersteuning/hulp blijven leveren totdat de verlengingsindicatie is afgegeven, mits dit in overleg en met toestemming van opdrachtgever gebeurt. Opgemerkt moet worden dat opdrachtgever wel kan besluiten dat hulp/ondersteuning kan worden voortgezet maar dat deze lager of hoger in omvang is (volume) of dat inzet van andere categorie noodzakelijk is. Wanneer voortzetting aan de orde is zal opdrachtgever een tijdelijke indicatie stellen en opdrachtnemer een Iwmo- 301 bericht sturen zodat uitbetaling gedurende deze overbrugging mogelijk is. Wij adviseren verlengingen tijdig aan te vragen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 14 nov 2025

Ref.nr.
191

Onderwerp:
PvE 7.4

Vraag:

PvE 7.4 Inzet ervaringsdeskundigheid en afwijken van eisen: over welke eisen hebben we het dan bijvoorbeeld?

Antwoord:

Opdrachtgever laat artikel 7.4 van het programma van eisen vervallen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 14 nov 2025

Ref.nr.
192

Onderwerp:
PvE VOG 2.5

Vraag:

PvE: VOG: 2.5 DE VOG mag bij aanvang van werkzaamheden niet ouder zijn dan 3 maanden. Wij nemen aan dat dit geldt voor aanvang van de werkzaamheden bij de zorgorganisatie?

Antwoord:

Uw aanname is juist. Zie antwoord vraag 4.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

193

Onderwerp:

PvE 1.13

Vraag:

PvE: 1.13 bereikbaarheid tussen 9-17 doordeweeks. Wordt hiermee bedoelt dat er een nummer beschikbaar is van een secretariaat of van een directe hulpverlener? Dit laatste is niet te garanderen daar hulpverleners zelf aan het werk zijn bij ander cliënten. Hoe ziet u dit voor zich?

Antwoord:

"Met de eis wordt bedoeld dat er altijd directe telefonische bereikbaarheid is voor zowel de Capellenaar als opdrachtgever tijdens de genoemde uren. Dit hoeft niet per se te betekenen dat een individuele hulpverlener direct opneemt, aangezien zij daadwerkelijk bij cliënten aan het werk zijn. In de praktijk wordt dit doorgaans ingevuld door: een centraal telefoonnummer van de organisatie of het secretariaat dat bemand is door medewerkers die vragen kunnen aannemen en juist doorverwijzen. Een vast aanspreekpunt of coördinator die bereikbaar is en informatie kan doorgeven aan de juiste hulpverlener. Belangrijk is dat er geen automatisch voice responssysteem wordt gebruikt en dat bellers altijd iemand te spreken krijgen die direct kan reageren en de juiste vervolgactie in gang kan zetten. De eis richt zich op bereikbaarheid en directe respons, niet op het feit dat elke individuele hulpverlener op elk moment zelf opneemt."

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke

ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 14 nov 2025

Ref.nr.
194

Onderwerp:
Conceptovereenkomst pag 12. 3.1.1.

Vraag:

Artikel 3.1.1. stelt dat opdrachtnemer acceptatieplicht heeft tenzij de maximale bestedingsruimte bereikt of bijna bereikt wordt. Vraag) Wat bedoelt u hiermee? Wat is de maximale bestedingsruimte? Is dit een maximum per aanbieder, per product of een totaal bedrag? Hoe worden aanbieders hiervan op de hoogte gebracht?

Antwoord:

Hetgeen geschreven is een vast onderdeel van de landelijk vastgestelde contractstandaarden. Opdrachtgever is niet gerechtigd om hier wijzigingen in aan te brengen. In de definitiebepaling in de overeenkomst is een uitwerking van bestedingsruimte opgenomen. Bestedingsruimte: het maximale bedrag dat Opdrachtnemer namens Opdrachtgever aan maatschappelijke ondersteuning mag leveren. Binnen deze raamovereenkomst wordt niet gewerkt met een bestedingsruimte.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 14 nov 2025

Ref.nr.
195

Onderwerp:
Inkoopdocument pag. 13 OGGZ/Bemoeizorg

Vraag:

U geeft aan dat indien er risico's aanwezig zijn dat u dan kijkt naar interventies onder de WvGGZ. Vraag 1.) Kunt u aangeven hoe deze procedure gaat verlopen vanuit de bemoeizorg? Wat moet de medewerker in gang zetten in dit geval? Welke handelingen vallen onder

verantwoordelijkheid van de bemoeizorg en welke onder verantwoordelijkheid van gemeente? Vraag 2) Kunt u aangeven hoe uw gemeente dit momenteel heeft geregeld en met welke aanbieders hierover afspraken zijn gemaakt?

Antwoord:

Bij opdrachtgever is het meldpunt WvGGZ belegd. De gemeentelijk procesregisseur is verantwoordelijk voor het proces rondom WvGGZ-meldingen. Zij houdt regie op dit proces en loopt dit proces uit. Gemeentelijk procesregisseur zal wanneer noodzakelijk voor verrijking van de melding in contact treden met betrokkenen zo ook opdrachtnemers.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.
196

Onderwerp:

Bijlage 8 – Productenboek Wmo, p.7; PvE §11

Vraag:

Veel GGZ-cliënten hebben langdurige, herstelgerichte begeleiding nodig. Hoe wordt in de productdefinitie en bekostiging van Begeleiding Individueel geborgd dat ook langdurige trajecten passend kunnen worden ingezet?

Antwoord:

Wanneer er sprake is van langdurige/blijvende beperkingen en langdurige inzet nodig is, wordt de duur van de indicatie hierop aangepast en worden langdurige en zelfs indicaties voor onbepaalde tijd afgegeven.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

197

Onderwerp:

Bijlage 3 – Marktconsultatie algemeen, p.4

Vraag:

Wordt digitale of hybride begeleiding (beeldbellen) gelijk vergoed aan fysieke begeleiding?

Antwoord:

Ja, dit wordt op gelijke wijze vergoed.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

198

Onderwerp:

Programma van Eisen, §24.5

Vraag:

In welk digitaal formaat moeten dossiers worden overgedragen bij contracteinde?

Antwoord:

Bij een contracteinde wordt het digitale formaat van dossieroverdracht op dat moment vastgesteld, afhankelijk van de specifieke situatie en technische mogelijkheden. Belangrijk is dat de overdracht altijd op beveiligde wijze plaatsvindt, zodat de bescherming van persoonsgegevens wordt gewaarborgd

conform de AVG.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

199

Onderwerp:

Bijlage 6 – HHM Kostprijsonderzoek, p.19; PvE §21

Vraag:

Is herziening mogelijk als de tarieven structureel lager blijken dan de werkelijke kostprijs?

Antwoord:

Gemeenten zijn gehouden aan de AMvB en moeten de kostprijzen opbouwen aan de hand van kostprijselementen bij een gemiddeld efficiënt werkende aanbieders, vandaar dat de opbouw gericht is op de kostprijselementen. Hieruit volgt een reëel tarief. De opbouw van de tarieven kunnen altijd afwijken van de feitelijke kostprijs van een aanbieder, dan leidt niet tot een ander oordeel over de opbouw van de tarieven.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.
200

Onderwerp:
Bijlage 4 – Onderbouwing kostprijsberekening, p.1

Vraag:
Worden binnen het PxQ-model bandbreedtes (min–max uren) toegestaan om fluctuatie in inzet op te vangen?

Antwoord:
Nee, de geïndiceerde uren zijn de uren waar een inwoner 'recht' op heeft. Elke organisatie heeft een eigen verantwoordelijkheid in de bedrijfsvoering en de inrichting van het aantal medewerkers met een aanstelling voor onbepaalde tijd en het aantal medewerkers met een tijdelijk contract.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 14 nov 2025

Ref.nr.
201

Onderwerp:
Bijlage 3 – Marktconsultatie algemeen, p.5

Vraag:
Hoe wordt onafhankelijkheid gewaarborgd als Stichting Welzijn Capelle de toegang organiseert?

Antwoord:
Binnen de huidige pilot wordt door opdrachtgever in gezamenlijkheid met Stichting Welzijn Capelle een eerste triage voor Wmo- hulpvragen (individuele begeleiding) uitgevoerd en beoordeelt welke diensten van Stichting Welzijn Capelle kunnen bijdrage aan de hulpvraag. Stichting Welzijn Capelle is geen gecontracteerde zorgaanbieder van begeleiding en zal dit ook binnen de huidige raamovereenkomst ook niet worden. Stichting Welzijn Capelle verleent zelf geen maatwerkbegeleiding en neemt geen toewijzende beslissingen over maatwerkvoorzieningen. Opdrachtgever is binnen de pilot beslissingsbevoegd op de Wmo- meldingen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

202

Onderwerp:

Bijlage 3 – Marktconsultatie algemeen, p.3–4

Vraag:

Mag lichte, preventieve inzet worden gedeclareerd als deze aantoonbaar bijdraagt aan Wmo-doelen?

Antwoord:

De Wmo ondersteunt personen wanneer beperkingen al bestaan, om zelfredzaamheid en participatie te herstellen of te behouden. Preventie is een middel binnen de uitvoering (voorkomen van verergering), maar geen doel van de Wmo (maatwerkvoorzieningen) Inzet op primaire preventie (problemen vóór zijn), is onderdeel van publieke gezondheid, onderwijs, jeugdbeleid, armoedebelid, Wmo- collectieve inzet – niet de Wmo-maatwerk. Er wordt dan ook geen vergoeding verstrekt voor hulp gericht op primaire preventie.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.
203

Onderwerp:
Bijlage 6 – HHM Kostprijsonderzoek, p.17

Vraag:
Wordt de Wlz-herijking van NHC/NIC (+13% per 2026) meegenomen in de tariefvaststelling?

Antwoord:
Zie antwoord vraag 105.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 14 nov 2025

Ref.nr.
204

Onderwerp:
Bijlage 8 – Productenboek Wmo, p.7 (Begeleiding Individueel)

Vraag:
Bij individuele begeleiding komt structurele no-show van cliënten (circa 15–25%) regelmatig voor. Hoe is hiermee rekening gehouden in de kostprijsberekening en tariefbepaling? Overweegt de gemeente een kleine correctie of opslag om deze structurele bezettingsafwijking te compenseren?

Antwoord:
"Een no-show (het niet verschijnen van de cliënt op een geplande afspraak) komt volledig voor rekening en risico van de zorgaanbieder. De opdrachtgever verstrekt hiervoor geen vergoeding. Het is aan de zorgaanbieder om dit risico op te vangen binnen de eigen bedrijfsvoering. Voor begeleiding groep heeft opdrachtgever het productenboek aangepast naar een gemiddelde groeps grootte ipv een maximaal aantal Capellenaren. Opdrachtnemer kan hierdoor de groep zo indelen dat er rekening gehouden kan worden met no- show. Voor ondersteuning die wordt geboden in de thuissituatie kan wanneer no- show optreedt ook de tijd anderszins worden besteed. Zo kan een persoonlijk begeleider administratieve taken uitvoeren en zo kan een huishoudelijke hulp ondersteuning bieden aan een andere cliënt waarvan de huishoudelijke hulp bijvoorbeeld afwezig is.

Indien in de praktijk blijkt dat no-shows structureel of in aanzienlijke mate voorkomt bij een specifieke Capellenaar, dan verwachten wij van opdrachtnemer dat hij zich meldt bij de opdrachtgever. U mag van opdrachtgever dan verwachten dat ook hij zich ook inspant om het aantal no-shows te beperken, zoals aanspreken van Capellenaar op het niet nakomen van afspraken. In algemene zin mag opdrachtnemer ook van opdrachtgever monitoring van de verzilvering van indicaties verwachten en bij afwijkingen over een langere periode zal dit een gespreksonderwerp worden van de contractmanagementgesprekken.

"

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.
205

Onderwerp:

Bijlage 6 – HHM Kostprijsonderzoek, p.17

Vraag:

Zijn ICT-, privacy- en iWmo-kosten meegenomen binnen de overheadcomponent?

Antwoord:

Ja. Deze zijn verdisconteerd in het overheadcomponent.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke

ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 14 nov 2025

Ref.nr.
206

Onderwerp:
Bijlage 6 – HHM Kostprijsonderzoek, p.17

Vraag:
Waarom is slechts 1% vastgoedopslag gehanteerd (tegenover 1,5% bij jeugdzorg)?

Antwoord:
De 1,5% die bij de jeugdzorg gehanteerd wordt, komt doordat er voor de jeugd meer behandelkamers nodig zijn; de jeugd komt vaker voor gesprekken naar een locatie/jeugdinstelling dan bij de Wmo.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 14 nov 2025

Ref.nr.
207

Onderwerp:
Bijlage 6 – HHM Kostprijsonderzoek, p.15

Vraag:
De HHM-norm van 126 uur reistijd per FTE lijkt laag. Wordt verhoging naar minimaal 200 uur overwogen?

Antwoord:
Het gemiddelde van de 126 uren blijkt als uitgangspunt te passen bij de opbouw van ambulante tarieven. Zie bijvoorbeeld het recente onderzoek van KPMG in Twente en het onderzoek van HHM in Rotterdam.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 14 nov 2025

Ref.nr.
208

Onderwerp:

Bijlage 6 – HHM Kostprijsonderzoek, p.15

Vraag:

Hoe is rekening gehouden met indirecte cliënttijd (rapportage, overleg, dossiervoering)?

Antwoord:

De uitvoering van deze zorg zit verdisconteerd in het uurtarief. Zie ook het antwoord bij vraag 126.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 14 nov 2025

Ref.nr.
209

Onderwerp:

Bijlage 6 – HHM Kostprijsonderzoek, p.16

Vraag:

Wordt het verzuimpercentage van 7,48% geactualiseerd met recente cijfers (8,5% of hoger)?

Antwoord:

Wij kijken naar de meest recente gegevens. Verzuim is altijd in ontwikkeling, actuele cijfers wisselen van maand tot maand; vandaar dat we een langere periode hanteren. Zie ook het antwoord bij vraag 76.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

210

Onderwerp:

Bijlage 5 – Marktconsultatie tarieven, p.4

Vraag:

Zijn de cao-loonstijgingen per 1 juli 2025 volledig meegenomen in het prijspeil 2026?

Antwoord:

Ja. We vullen het kostprijsmodel met de gemiddelde cao-salarissen voor heel 2025. We tillen de adviestarieven die dit traject oplevert door middel van indexatie op tot prijspeil 2026.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

211 Bijlage 6 – HHM Kostprijsonderzoek, p.12–13

Vraag:

Hoe is de cao-mix (GGZ, SW, VVT, GHZ) per product vastgesteld?

Antwoord:

Op basis van historische gegevens is de verdeling in cao's gemaakt.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

212

Onderwerp:

Programma van eisen 16.1 cao's

Vraag:

In het Programma van eisen bij punt 16.1 wordt niet duidelijk om welke cao ('s) het hier gaat. We gaan in ieder geval uit van de cao VV/T daar waar het om de huishoudelijke ondersteuning gaat. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Ja, dit kunnen wij bevestigen, zie hiervoor onderdeel functiemix bij het product huishoudelijke ondersteuning zoals opgenomen in het productenboek.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke

ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 14 nov 2025

Ref.nr.
213

Onderwerp:
Programma van eisen 13.4 samenwerking

Vraag:

In het Programma van eisen bij punt 13.4 staat: Opdrachtnemer werkt op operationeel-, tactisch- en strategisch niveau samen met alle betrokkenen. Voor ons is niet duidelijk over welke/wat voor samenwerking we het hier hebben en wie alle betrokkenen zijn. Kunt u dit toelichten?

Antwoord:

"Operationeel niveau: direct betrokken bij de uitvoering van de ondersteuning, voorbeelden hierbij zijn Wmo- adviseur, sociaal wijkteamleden, hulpverleners, vrijwilligers wanneer zij structureel betrokken zijn, sociaal netwerk. Tactisch niveau: verantwoordelijk voor coördinatie, afstemming en beleidsuitvoering, bijvoorbeeld, teamleiders bij gecontracteerde opdrachtnemer, beleidsadviseur Wmo, contractmanagers, zorginkopers bij opdrachtnemer. Strategisch niveau: gericht op beleid, samenwerkingsovereenkomsten en langetermijnontwikkeling, bijvoorbeeld directeuren of bestuurders van opdrachtnemers, gemeentelijke portefeuillehouder Wmo of wethouder, zorgverzekeraars, welzijnorganisaties. Het doel is dat alle relevante lagen – van uitvoering tot beleidsontwikkeling – betrokken zijn bij samenwerking, zodat de dienstverlening effectief en samenhangend afgestemd wordt uitgevoerd.

"

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 14 nov 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

214 Programma van eisen 10.7 typefout?

Vraag:

In het Programma van eisen bij punt 10.7 lijkt een typefout te zitten. Hierdoor begrijpen we niet goed wat hier nu precies wordt bedoeld. Mist hier mogelijk het woord -bij- tussen de woorden informeert en de?

Antwoord:

Uw opmerking is juist. Opdrachtnemer zal de eis herschrijven naar: opdrachtnemer informeert bij de Capellenaar welke persoon hij/zij wil uitnodigen voor de evaluatie van het ondersteuningsplan.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

215

Onderwerp:

Programma van eisen 10.6 evaluatie

Vraag:

In het Programma van eisen punt 10.6 staat omschreven dat minimaal halfjaarlijks de zorg moet worden geëvalueerd, Wij kunnen ons voorstellen dat dit in bepaalde situaties nodig is. Echter, in het geval van enkelvoudige huishoudelijke verzorging in het geval van de doelgroep ouderen en somatiek is dit mogelijk te frequent. Kunt u hier een aanpassing maken naar een frequentie van één keer per jaar? Verder willen wij graag weten hoe deze tijd gedeclareerd kan worden.

Antwoord:

"Opdrachtgever past eis 10.6 aan. Evaluatie bij de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning wordt eenmaal per jaar gevraagd. Genoemde uren zijn te typeren als indirect cliëntgebonden uren; het betreft immers geen uren die als directe daadwerkelijke dienstverlening worden gezien. "

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke
ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

216

Onderwerp:

Inkoopdocument paragraaf 2.3.2 monitoring

Vraag:

In het Inkoopdocument paragraaf 2.3.2 schrijft u dat u gaat monitoren of bij verlengingen van indicaties een week dubbel wordt gedeclareerd. Wij vragen ons af of dit te maken heeft met de herindicatiefase? Immers, via het reguliere berichtenverkeer zou dit toch niet mogelijk kunnen zijn?

Antwoord:

Dit heeft inderdaad te maken met toewijzigingen die elkaar aansluitend opvolgen (eventueel wel met een ander volume of een andere productcode binnen de hoofdgroep). Er kan er niet op beide toewijzigingen in die week gedeclareerd worden. Om deze situatie zo veel als mogelijk te vermijden zullen wij indien mogelijk een toewijzing beginnen op een maandag.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke
ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

217

Onderwerp:

Programma van eisen 9.5 en 10.1

Vraag:

Indien u wel van mening bent dat de eis (opdrachtnemer schrijft ondersteuningsplan) zoals omschreven in het Programma van eisen punten 9.5 en 10.1 uitvoerbaar is, kunt u toelichten hoe deze tijd gedeclareerd kan worden?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 127.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

218

Onderwerp:

Programma van eisen punt 10.1 Ondersteuningsplan

Vraag:

In het Programma van eisen punt 10.1 staat dat de opdrachtnemer een ondersteuningsplan dient op te stellen. Dat is uitzonderlijk, u gaat immers van een resultaatgerichte opdracht over op een inspanningsgerichte uitvoeringsopdracht op basis van de HHM normering. In dat geval stelt de WMO adviseur een indicatie op, met als uitgangspunt het HHM-normenkader en stuurt een eigen ondersteuningsplan naar de burger. De zorgaanbieder ziet dit ondersteuningsplan niet. De indicatie gaat via IWMO bericht naar de zorgaanbieder. Wij vragen ons dan ook af hoe deze eis uitvoerbaar is. Kunt u dit toelichten?

Antwoord:

De indicatiestelling vindt inderdaad plaats op basis van het HHM-normenkader. Op grond hiervan stelt de Wmo-adviseur een indicatie op, waarin de doelstellingen zijn opgenomen waaraan binnen de indicatie door Capellenaar en opdrachtnemer gewerkt moet worden. Deze doelstellingen worden via een IWMO 301-bericht aan opdrachtnemer verstrekt met de daarbij relevante andere informatie. Het in het Programma van Eisen genoemde "ondersteuningsplan" is hierbij niet hetzelfde als het

ondersteuningsplan zoals opgesteld binnen het Wmo-proces. In deze context wordt met het ondersteuningsplan het zorg- of begeleidingsplan bedoeld dat de zorgaanbieder opstelt voor de uitvoering van de begeleiding.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

219

Onderwerp:

Programma van eisen punt 11.3 starten 15 dagen na toewijzing

Vraag:

In het Programma van eisen punt 11.3 stelt u dat na de toewijzing er binnen 15 dagen gestart dient te worden met de ondersteuning. Dat vinden wij gezien de huidige arbeidsmarktproblematiek een erg krappe termijn. Kunt u uitleggen hoe u hierop denkt te handhaven en of factoren zoals 'cliënt kan maar op beperkte dagen en tijden zorg ontvangen' of 'cliënt heeft voorkeuren voor het soort hulp die de plaatsing bemoeilijkt' hierbij gezien worden als mitigerende omstandigheden waar de gemeente rekening mee zal houden?

Antwoord:

Het startmoment van de ondersteuning binnen 15 dagen na toewijzing is een contractuele eis waarop de contractmanager toezicht houdt. Indien de zorgaanbieder door omstandigheden onvoldoende in staat is om binnen deze termijn te starten, wordt de escalatieladder toegepast. In de gesprekken hierover met de contractmanager wordt altijd het principe van redelijkheid en billijkheid gehanteerd, waarbij rekening wordt gehouden met factoren zoals beperkte beschikbaarheid van de cliënt of specifieke voorkeuren die de plaatsing bemoeilijken. Hierbij geldt dat de toepassing proportioneel blijft: het uitgangspunt blijft dat de ondersteuning tijdig wordt opgestart, maar praktische omstandigheden kunnen in de afweging worden meegenomen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.
220

Onderwerp:

Inkooppagina 25 gelijkheidsbeginsel

Vraag:

Met betrekking tot de nieuwe rol van Welzijn Capelle vragen we zekerheidshalve bij u na of Welzijn Capelle zelf ook geïndiceerde zorg gaat leveren. Dit zou ons inziens in strijd zijn met het gelijkheidsbeginsel.

Antwoord:

Stichting Welzijn Capelle zal geen gecontracteerde opdrachtnemer worden.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.
221

Onderwerp:

Inkoopdocument pagina 25 en bijlage 3 toegang persoonlijke ondersteuning

Vraag:

In het inkoopdocument op pagina 25 geeft u aan dat de toegang voor meldingen voor persoonlijke ondersteuning vanaf 2026 belegd wordt bij Stichting Welzijn Capelle. In bijlage 3 'Marktconsultatie algemeen' valt te lezen dat veel zorgaanbieders hier kritisch op zijn en dit in de algemene marktconsultatie ook uitgebreid beargumenteren. U geeft daar aan dat: "mogelijkheden en uitdagingen worden meegenomen in deze ontwikkeling."

Echter neemt u deze werkwijze wel op in de nieuwe overeenkomst. De keuze om de toegang tot geïndiceerde begeleiding deels te beleggen bij een uitvoerende welzijnsorganisatie roept vragen op over de rolzuiverheid en prikkelstructuur. Kan de gemeente toelichten op welke wijze zij borgt dat belangenverstrengeling wordt voorkomen en dat de toegang op basis van objectieve criteria plaatsvindt, conform de WMO-doelstellingen?

Antwoord:

Binnen de huidige pilot wordt door opdrachtgever in gezamenlijkheid met Stichting Welzijn Capelle een eerste triage voor Wmo- hulpvragen (individuele begeleiding) uitgevoerd en beoordeelt welke diensten van Stichting Welzijn Capelle kunnen bijdrage aan de hulpvraag. Stichting Welzijn Capelle is geen gecontracteerde zorgaanbieder van begeleiding en zal dit ook binnen de huidige raamovereenkomst ook niet worden. Stichting Welzijn Capelle verleent zelf geen maatwerkbegeleiding en neemt geen toewijzende beslissingen over maatwerkvoorzieningen. Opdrachtgever is binnen de pilot beslissingsbevoegd op de Wmo- meldingen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

222

Onderwerp:

Inkoopdocument pagina 20 overlegtafels

Vraag:

In het inkoopdocument op pagina 20 noemt u overlegtafels. Heeft u hiervoor al een frequentie vastgesteld? En worden alle gecontracteerde partijen hiervoor uitgenodigd?

Zijn er meerdere overlegtafels per doelgroep en wat vraagt dit aan tijdsinvestering?

Antwoord:

De ontwikkeltafels zijn bedoeld als gezamenlijk leer- en verbeterplatform, waarin opdrachtgever en opdrachtnemer werken aan bijvoorbeeld kwaliteitsverbetering. Deelnemers delen kennis, signalen en

praktijkervaringen die bijdragen aan een effectieve uitvoering van de Wmo-doelstellingen. Het kan voorkomen dat de omschreven ontwikkelingen onderwerp van gesprek worden. Opdrachtgever bepaalt per bijeenkomst – op basis van het onderwerp en de relevantie – welke aanbieders deelnameplichtig zijn. Daarmee wordt aangesloten bij de aard van de dienstverlening en de expertise van de aanbieder. Opdrachtgever nodigt daarnaast ook andere aanbieders uit die, gezien hun rol of kennis, een waardevolle bijdrage kunnen leveren. Voor nu is het tijdsbestek tot de eerste ontwikkeltafel nog onbekend. U wordt door opdrachtgever geïnformeerd wanneer deelname aan de eerste ontwikkeltafel van u wordt verwacht.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.
223

Onderwerp:

Inkoopdocument pagina 15 KPI klachten

Vraag:

In het inkoopdocument op pagina 15 is een KPI over klachten opgenomen. Kan de gemeente Capelle hier toelichten wat zij verstaat onder een klacht en hoe deze klacht binnenkomt? Bijvoorbeeld via de gemeente of via de zorgaanbieder.

Antwoord:

"Onder een klacht verstaat opdrachtgever een uiting van ontevredenheid van een Capellenaar of diens vertegenwoordiger over de wijze waarop ondersteuning /hulp op grond van de Wmo wordt uitgevoerd of over de bejegening door medewerkers. De genoemde voorbeelden zijn niet limitatief, klachten kunnen betrekking hebben op verschillende aspecten van de dienstverlening of de bejegening. Daarnaast geldt dat niet alle vormen van ontevredenheid in formele zin als klacht kunnen worden afgedekt. Waar mogelijk worden signalen van onvrede door opdrachtnemer wel gebruikt als input voor kwaliteitsverbetering. Klachten kunnen zowel bij opdrachtnemer als opdrachtgever worden ingediend, en de wijze waarop staat vrij. Dit kan telefonisch, per emailbericht of een officieel klachtenformulier. Wanneer het

laatste het geval is zal opdrachtgever de klacht ter behandeling doorsturen naar opdrachtnemer.

"

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

224

Onderwerp:

Inkoopdocument pagina 14 en 15 KPI's Capellenaren

Vraag:

In het inkoopdocument op pagina 14 en 15 staan 7 KPI's met evenveel normeringen. Hierbij wordt gesproken over Capellenaren. Hiermee wekt de gemeente Capelle de indruk dat het gaat over alle inwoners met een WMO indicatie. Bedoelt de gemeente hier wellicht de cliënten van de betreffende zorgaanbieder?

Antwoord:

Uw interpretatie is juist. Deze nuancering wordt toegevoegd in het inkoopdocument.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.
225

Onderwerp:
Inkoopdocument pagina 14 KPI tevredenheid

Vraag:

In het inkoopdocument op pagina 14 staat de volgende norm onder de structurele KPI's:
"Minimaal 75% van de Capellenaren geeft aan tevreden te zijn over de kwaliteit van uitvoering van de Wmo- dienst". Wat verstaat de gemeente onder tevreden? Is hier bijvoorbeeld een rapportcijfer aan verbonden?

Antwoord:

Opdrachtgever sluit aan bij de normering zoals nu opgenomen in het doorlopende cliëntervaringsonderzoek die zij uitvoert. Hier wordt de tevredenheid uitgedrukt in een rapportcijfer. Tevens worden verdiepende vragen gesteld die kunnen worden beantwoord met helemaal mee eens, mee eens, neutraal, niet mee eens, helemaal niet mee eens en geen mening.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 14 nov 2025

Ref.nr.
226

Onderwerp:
Inkoopdocument pagina 13 processtappen

Vraag:

In het inkoopdocument op pagina 13 licht u de processtappen van de gemeente toe inzake de toeleiding naar voorzieningen. Kunt u aangeven welke termijnen er staan per processtap waar de gemeente Capelle zich aan dient te houden?

Antwoord:

Nadat een Capellenaar of diens naaste een melding heeft ingediend dient opdrachtgever binnen zes weken de situatie onderzoeken. Na deze 6 weken heeft opdrachtgever een periode van 2 weken om op de aanvraag te besluiten. De totale periode van indienen melding tot besluitvorming mag

maximaal 8 weken in beslag nemen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

227

Onderwerp:

Inkoopdocument pagina 11 herindicatietraject

Vraag:

In het inkoopdocument op pagina 11 noemt u "het herindicatietraject". Wij willen graag weten of daar een plan van aanpak voor is geschreven waarbij oa rekening is gehouden met zo min mogelijke administratieve lasten voor de zorgaanbieders en een vooraf gecommuniceerde planning.

Antwoord:

"In 2026 wordt gestart met het uitvoeren van herindicaties op basis van het HHM-normenkader. Dit betreft een losstaand project waarvoor in december een plan van aanpak wordt opgesteld, hierbij houden wij rekening met de inzet van de opdrachtnemer dat niet meer wordt gevraagd dan strikt noodzakelijk. Echter ontkomen wij er in gezamenlijkheid niet aan om de nieuwe producten in te regelen in de administratieve systemen. Tevens wordt inzet verwacht op het berichtenverkeer nadat een nieuw Iwmo- 301 bericht (opdracht) wordt toegestuurd met de nieuwe producten en omvang.

In de praktijk kan het voorkomen dat, wanneer bij de Capellenaar en diens netwerk onvoldoende informatie beschikbaar is, de inzet van de huidige persoonlijk begeleider wordt gevraagd voor het verifiëren of aanvullen van informatie die tijdens het keukentafelgesprek is opgehaald."

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke
ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

228

Onderwerp:

Inkoopdocument pagina 7

Vraag:

In het inkoopdocument op pagina 7 noemt u de overstap naar een inspanningsgerichte uitvoeringsvariant. Kunt u toelichten hoe het bij deze nieuwe variant geregeld is met de vergoeding als een cliënt zelf de zorg binnen 48 uur van te voren afzegt of niet thuis blijkt op het moment van de zorgverlening met de vergoeding? Als dit niet geregeld is, is er in dat geval een no show vergoeding opgenomen in het tarief?

Antwoord:

"Een no-show (het niet verschijnen van de cliënt op een geplande afspraak) komt volledig voor rekening en risico van de zorgaanbieder. De opdrachtgever verstrekt hiervoor geen vergoeding. Het is aan de zorgaanbieder om dit risico op te vangen binnen de eigen bedrijfsvoering. Voor begeleiding groep heeft opdrachtgever het productenboek aangepast naar een gemiddelde groepsgrootte ipv een maximaal aantal Capellenaren. Opdrachtnemer kan hierdoor de groep zo indelen dat er rekening gehouden kan worden met no- show. Voor ondersteuning die wordt geboden in de thuissituatie kan wanneer no- show optreedt ook de tijd anderszins worden besteed. Zo kan een persoonlijk begeleider administratieve taken uitvoeren en zo kan een huishoudelijke hulp ondersteuning bieden aan een andere cliënt waarvan de huishoudelijke hulp bijvoorbeeld afwezig is. Indien in de praktijk blijkt dat no-shows structureel of in aanzienlijke mate voorkomt bij een specifieke Capellenaar, dan verwachten wij van opdrachtnemer dat hij zich meldt bij de opdrachtgever. U mag van opdrachtgever dan verwachten dat ook hij zich ook inspent om het aantal no-shows te beperken, zoals aanspreken van Capellenaar op het niet nakomen van afspraken. In algemene zin mag opdrachtnemer ook van opdrachtgever monitoring van de verzilvering van indicaties verwachten en bij afwijkingen over een langere periode zal dit een gespreksonderwerp worden van de contractmanagementgesprekken.

"

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 14 nov 2025

Ref.nr.
229

Onderwerp:

Inkoopdocument pagina 7 Implementatieperiode

Vraag:

In het inkoopdocument op pagina 7 noemt u de overstap naar een inspanningsgerichte uitvoeringsvariant. Wij kunnen ons voorstellen dat hiervoor aan zowel de kant van de gemeente als aan de kant van de zorgaanbieders een implementatieperiode nodig is om systemen goed in te richten. Heeft u hier in de planning rekening mee gehouden?

Antwoord:

Productcodes worden juist nu gedeeld zodat opdrachtnemers op tijd systemen kunnen testen/aanpassen. De productcodes staan in bijlage 8 en 13.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 14 nov 2025

Ref.nr.
230

Onderwerp:

Inkoopdocument pagina 9 Uitstroomprofiel

Vraag:

In het inkoopdocument op pagina 9 noemt staat het volgende:
“Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat binnen het

ondersteuningsplan, dat zij opstellen na opdrachtverstrekking, een uitstroomperspectief wordt opgenomen”. Geldt dit ook voor de doelgroep ouderen en somatiek?

Antwoord:

Ja, dit geldt ook voor de doelgroep ouderen & somatiek, mits doelstellingen zijn geformuleerd gericht op uitstroom. Dit zal in de praktijk voor niet alle ouderen en personen met somatische problematiek gelden waar doelstellingen zijn gericht op behoud en indicaties voor onbepaalde tijd zijn gesteld.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

231

Onderwerp:

Termijnen start-stop berichten

Vraag:

U stelt dat het versturen van start en stop-berichten binnen 5 dagen moet worden gedaan. In de KPI wordt gesteld dat 98% van de declaraties hieraan moet voldoen. Voor onze organisatie is dit in de praktijk niet altijd haalbaar. Wij verzoeken u daarom deze termijn te verruimen naar minimaal 7 dagen en tenminste naar werkdagen. Neemt u dit verzoek over?

Antwoord:

Nee wij nemen dit verzoek niet over. De termijnen uit de iStandaarden zijn van toepassing (zie o.a OP271 en OP272).

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

232

Onderwerp:

N.a.l.v. onderdeel 35 en onderdeel 36 Marktconsultatie tarieven: parameter 'productiviteit':

Vraag:

Bij de tariefstelling is uitgegaan van een verzuimpercentage van 7,48%. Dit percentage, met als bron de Rotterdamse Zorg, is echter gebaseerd op de jaarlijkse Nederlandse Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) afgenomen door het CBS onder werknemers. Dit is geen realistische bron voor de berekening van het ziekteverzuim. Het onderzoek waaraan wordt gerefereerd is niet op ziekteverzuim (als zodanig) gericht. Daarbij komt dat als al uitgegaan zou kunnen worden van CBS-gegevens de gegevens van CBS op basis van een steekproef onder werkgevers over 2021 tot en met 2024 uitkomt op 7,73.% (bron: StatLine - Ziekteverzuimpercentage; bedrijfstakken (SBI 2008) en bedrijfsgrootte).

Daadwerkelijk onderzoek naar ziekteverzuim is gedaan door Vernet.

Onderzoek van Vernet over dezelfde periode levert voor de gehele zorg een percentage op van 7,8 % en specifiek voor de VVT van 8,46%.

In reactie op de vraag om de Vernet-percentages toe te passen is aangegeven dat is uitgegaan van een regionaal verzuimcijfer over de afgelopen vier jaren. Volgens HMM is het niet reëel uit gaan van een (hoger) actueel landelijk cijfer als basis voor een contract voor meerdere jaren. Deze reactie gaat er echter aan voorbij dat de gegevens van CBS zoals gesteld niet op verzuim zijn gericht.

xiii. Waarom is een verzuimpercentage gehanteerd dat afkomstig is uit onderzoek dat niet concreet op verzuim was gericht?

De gegevens waar de gemeente vanuit gaat sluiten ook niet aan op de verzuimpercentages die elders in de regio door andere gemeenten, op advies van HHM, worden gehanteerd. Zo is bekend dat de gemeente Krimpen aan den IJssel voor de meest recente tariefstelling (voor een vergelijkbare contractperiode) is uitgegaan van een percentage van 9,16% (zie TenderNed: TN528821). Ook in andere gemeentes in de regio wordt een hoger verzuimpercentage gehanteerd.

Het effect van het hanteren van de verschillende verzuimpercentages is aanzienlijk. Wij hebben dat op een rijtje gezet.

In onderstaande berekening tonen wij dit effect aan:

Bron Verzuim % Tarief

NEA (Werknemers) 7,48% € 40,75
CBS Werkgevers 7,73% € 40,88
Vernet totaal 7,80% € 40,92
Vernet VVT 8,46% € 41,28
TN528821 9,16% € 41,67

- xiv. Kan de gemeente dit verschil toelichten?
xv. Kan de gemeente toelichten hoe dit aansluit bij de uitgangspunten die bij het bepalen van een reële tariefstelling moeten worden gehanteerd?
xvi. Tegen het licht van hetgeen wij hierboven uiteen hebben gezet, verzoeken wij de gemeente om uit te gaan van een reël verzuimpercentage.

Bron CBS: <https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/80072ned/table?dl=C9713>

Antwoord:

Zie het antwoord bij vraag 76. Genoemde gegevens uit de regio Rotterdam zijn bereikbaar via de website 'Arbeidsmarkt in Beeld'. Op de website <https://derotterdamsezorg.arbeidsmarktinbeeld.nl> staat te lezen dat zij gegevens afleiden van CBS en pensioenfonds PFZW. Dit zijn de best beschikbare overstijgende bronnen. Voorheen hield 'Vernet' deze cijfers bij, die is daar onlangs mee gestopt. Daarmee is deze bron volgens ons voor de opbouw van tarieven prima bruikbaar. Dat individuele aanbieders andere cijfers uit de eigen bedrijfsvoering kunnen laten zien, is inherent aan de vaak grote verschillen tussen aanbieders. Daarom baseren we ons op openbare geaggregeerde bronnen. Dat elders andere cijfers zijn gebruikt, kan ook samenhangen met het moment waarop daar de bronnen zijn geraadpleegd.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.
233

Onderwerp:

Algemeen procedureel

Vraag:

Uit de planning aanbesteding zoals te vinden op TenderNed volgt dat de gemeente ervoor kiest om in het kader van deze procedure slechts één vragenronde open te stellen. Dat is opmerkelijk omdat hiermee geen mogelijkheid wordt geboden om na de eerste nota van inlichtingen vervolgvragen te stellen.

i. Waarom kiest de gemeente ervoor slechts 1 ronde Nota van Inlichtingen in de aanbesteding toe te voegen?

Antwoord:

Opdrachtgever voorziet in een extra vragenronde. In deze tweede nota van inlichtingen (NvI) mogen alleen vragen worden gesteld die betrekking hebben op de antwoorden uit de eerste NvI. Het doel van de tweede ronde is om onduidelijkheden na te vragen die zijn ontstaan uit de antwoorden in de eerste nota. Volgens de wet is er een verplichte mogelijkheid voor inschrijvers om te verduidelijken.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.
234

Onderwerp:

Algemeen tarief

Vraag:

Uit (bladzijde 17) het Adviesrapport HHM kostprijsonderzoek volgt dat het adviestarief voor HbH (2025) is bepaald op €40,75. Dat is maar liefst € 0,68 minder dan tijdens de marktconsultatie is gepresenteerd (op bladzijde 17 van) in de consultatieversie van datzelfde onderzoeksrapport. Dat is een aanzienlijke verlaging van maar liefst 1,67%. Voor deze verlaging is geen toelichting gegeven. Noch in het onderzoeksrapport HHM noch in de beantwoording van de vragen wordt hiervoor enige onderbouwing gegeven en/of is hiervoor een aanleiding te vinden.

ii. Wij verzoeken de gemeente toe te lichten wat de reden is voor de verlaging.

Als wij een en ander doorrekenen, kan deze enige verklaring voor de verlaging zijn dat in de tariefstelling de toeslag PNIL buiten beschouwing is

gelaten (2,1%). Echter, ook hiervoor ontbreekt iedere toelichting en/of aanleiding.

iii. Kan de gemeente toelichten of onze veronderstelling juist is, en zo ja, wat hiervoor de beweegreden is geweest?

Antwoord:

De voorlopige berekeningen (waaraan overigens geen rechten kunnen worden ontleend, zoals expliciet is aangegeven tijdens de consultatiebijeenkomst) waren gebaseerd op de salarissen uit 2024, vermeerderd met de voorlopige OVA voor 2025. Inmiddels is de nieuwe cao beschikbaar in de berekening doorgevoerd. Het blijkt dat de overeengekomen salarisstijging achterblijft bij de voorlopige OVA. Dat is de reden dat de uitkomst nu lager is dan tijdens de consultatie. Zie ook voetnoot 10 op bladzijde 17 van de tarievennotitie.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.
235

Onderwerp:

Marktconsultatie tarief

Vraag:

Bij de aanbestedingsstukken heeft de gemeente als bijlage 5 'Marktconsultatie tarieven' een overzicht verstrekt van (eerder) gestelde vragen en de daarop zijdens de gemeente door HHM gegeven reactie. Naar aanleiding van hetgeen daarin is gesteld hebben wij diverse vragen. Wij lopen daarbij de onderdelen van deze bijlage 5 langs (zie ook volgende vragen):

-N.a.l.v. onderdeel 12 Marktconsultatie tarieven: parameter kostprijsmodel
In reactie op de vraag welk kostprijsmodel wordt gehanteerd, verwijst de gemeente naar het adviesrapport van HHM en stelt dat dit transparant is. Wij kunnen ons hierin niet vinden. In de rapportage van HHM wordt niet gewerkt met percentages per trede (ofwel: een periodiekmix), althans dat wordt niet getoond. Uitsluitend wordt inzage gegeven in het percentage van trede 5. Echter, daarmee gaat de Gemeente eraan voorbij dat er bij HbH geen

tarief kan worden berekend zonder gebruik te maken van een periodiekmix, en concreet rekening te houden met de percentages per trede. De verdeling van de tredes in de HbH schaal heeft immers invloed op het tarief omdat niet voor elke trede dezelfde hoogte aan arbeidsvoorwaardencomponenten (als vakantietoeslag (VT) en eindejaarsuitkering (EJU)) van toepassing is. Dat is van wezenlijke invloed op de hoogte van het tarief en niet voor niets is deze systematiek in de VNG-rekentool ook uitgangspunt. De VNG-rekentool is speciaal ontwikkeld voor de HbH-sector en maakt de discussie over het tarief /de tariefopbouw transparant. Die transparantie is er thans ten onrechte niet.

iv. Waarom gebruikt de Gemeente niet het VNG model?

v. Gewezen wordt op de onderbouwingplicht van de gemeente. Wij verzoeken de gemeente transparantie te geven ten aanzien van de gehanteerde tariefmix.

Antwoord:

Uit analyse van vele tientallen ingevulde rekentools komt een scherpe onderverdeling naar de treden naar voren. Dat is in het rekenmodel verwerkt door voor trede 5/5+ (aandeel 46,44%) rekening te houden met de hogere uitkomst VT en EJU (hoger dan de basis). Zie ook de printscreen in de rapportage. Daarmee is de opbouw van het tarief volledig transparant.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.
236

Onderwerp:

N.a.l.v. onderdeel 11 Marktconsultatie tarieven: parameter kostprijsmodel

Vraag:

In de marktconsultatie is erop gewezen dat HHM, anders dan wel bij de door HHM op 25 september 2025 gegeven presentatie in sheet 4 aangegeven, ervoor heeft gekozen geen regionale toets/uitvraag te doen op de parameters. In antwoord op de vraag waarom dat niet is gedaan wordt nu gesteld dat 'deze vragenronde' inzicht oplevert in mogelijke tegenstrijdigheden met de regionale uitvoeringspraktijk.

vi. Naar ons bekend dient bij vaststelling van reële tarieven gedegen kostenonderzoek te worden gedaan, zodanig dat recht wordt gedaan aan de uitvoeringswerkelijkheid en de specifieke omstandigheden van de regio. Kan de gemeente toelichten waarom daarvan wordt afgeweken?

vii. In deze vragenronde wordt geen enkele vraag over de parameters gesteld: kan de gemeente toelichten op welke wijze zij zonder concrete uitvraag daarnaar te doen, meent dat met 'deze vragenronde' aan het vereiste regionale onderzoek wordt voldaan?

In de reactie wordt verder gesteld dat de gekozen parameterwaarden zijn gebaseerd op wat 'elders reëel' is gevonden.

viii. Kan de gemeente concreet toelichten wat wordt bedoeld met 'elders'? Om welke regionale andere gemeenten gaat het hier en welke parameters en welke parameterwaarden betreft het concreet?

Antwoord:

Met dit onderzoek wordt er niet afgeweken van andere kostprijsonderzoeken. Er is enkel geen uitvraag gedaan, maar aanbieders kunnen reageren op de parameterwaarden. Er is daarnaast gebruik gemaakt van landelijke benchmarks en van uitkomsten van recent doorlopen vergelijkbare trajecten (Rotterdam en Krimpen aan den IJssel) voor andere gemeenten.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 14 nov 2025

Ref.nr.

237

Onderwerp:

N.a.l.v. onderdeel 25 Marktconsultatie tarieven: parameter 'maandsalaris en inschaling'

Vraag:

Op de vraag hoe de gemeente (en voor haar HHM) tot het percentage van 94,9 % is gekomen wordt in onderdeel 25 feitelijk niet inhoudelijk geantwoord. Dat dit percentage hoger ligt volgt uit eigen managementinformatie. Daarom (opnieuw) de vraag:

ix. Hoe is het percentage van 94,9% tot stand gekomen?

x. Waarom heeft de Gemeente geen actuele uitvraag naar de periodiekmix

bij de zorgaanbieders in de regio gedaan?
xi. In hoeverre heeft de Gemeente rekening gehouden met de specifieke aspecten uit de regio? Waaruit blijkt dit? Kan de Gemeente dit concreet en onderbouwd toelichten?

Antwoord:

" Wij weten dat aanbieders op dit punt onderling verschillen. Specifiek voor Huishoudelijke Ondersteuning gaan we uit van 94,9% van het maximum van de HbH-salarisschaal. Dit is de uitkomst van de interne benchmark van HHM onder een groot aantal aanbieders van HbH, gemeten over de periode 1-1-2024 tot heden. Dit percentage weerspiegelt bij een organisatie met een normaal personeelsverloop de verhouding tussen blijvend personeel dat jaarlijks hoger wordt ingeschaald en nieuwe medewerkers die lager ingeschaald worden."

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

238

Onderwerp:

N.a.l.v. onderdeel 26 Marktconsultatie tarieven: parameter 'maandsalaris en inschaling'

Vraag:

In reactie op de vraag die is gesteld bij onderdeel 26 wordt gerefereerd aan de rapportage, waarin wordt getoond voor welk percentage het minimum voor VT en EJU is meegenomen en voor welk deel het (hogere) feitelijke percentage zoals bij de hoogste trede van toepassing is. Zoals hiervoor bij onderdeel 12 al aangegeven is in de rapportage enkel het percentage van de vijfde trede gedeeld. Daarmee en zo ook in de reactie gaat de Gemeente er echter aan voorbij dat er bij HbH geen tarief kan worden berekend zonder gebruik te maken van een periodiekmix, en concreet rekening te houden met de percentages van iedere specifieke trede. De verdeling van de tredes in de HbH schaal heeft immers invloed op het tarief omdat elke trede een specifiek eigen percentage voor VT en EJU kent. De verdeling over de tredes is van wezenlijke invloed op de hoogte van het

tarief. De mate van de verdeling van de tredes (c.q. de periodiekmix) is dus ook van wezenlijke invloed voor de bepaling van de hoogte van het (gemiddeld) tarief.

xii. Wij verzoeken de gemeente hierin transparantie te geven en volledige de periodiekmix te delen.

Antwoord:

Uit analyse van vele tientallen ingevulde rekentools komt een scherpe onderverdeling naar de treden naar voren. Dat is in het rekenmodel verwerkt door voor trede 5/5+ (aandeel 46,44%) rekening te houden met de hogere uitkomst VT en EJU (hoger dan de basis). Zie ook de printscreen in de rapportage. Daarmee is de opbouw van het tarief volledig transparant.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

239

Onderwerp:

N.a.l. v. onderdeel 34 Marktconsultatie tarieven: parameter 'productiviteit':

Vraag:

In onderdeel reageert de gemeente op de vraag om toe te lichten waarom is uitgegaan van 28 niet-cliëntgebonden uren. Gesteld wordt dat dit aantal is gebaseerd op de uitkomst van een groot aantal kostprijsonderzoeken op basis van uitvraag onder zorgaanbieders. Dit bevreemdt.

xvii. Op welke kostprijsonderzoeken en op welke uitvraag doelt HMM/de gemeente?

xviii. Heeft de gemeente ook onderzoek uitgevoerd in de regio?

xix. Hoe verhoudt zich een ander met het feit dat voor dit kostprijsonderzoek geen uitvraag is gedaan (zie ook vraag n.a.l.v. onderdeel 11 hiervoor)?

Ons beeld van de realiteit is dat de gemiddelde contractgrootte nog geen 12 uur is.

xx. Hoe verhoudt zich dit naar oordeel van de gemeente met deze 28 niet cliëntgebonden uren?

Antwoord:

Het genoemde aantal van 28 niet cliëntgebonden uren wijst op het tarief voor de HO. Dat is mede gebaseerd op vele tientallen door aanbieders ingevulde rekentools in het hele land. De uitkomsten daarvan zijn vervolgens in consultatie met de aanbieders onderzocht op bruikbaarheid in de lokale uitvoeringspraktijk in Capelle. Op basis daarvan is volgens ons een bruikbare basis voor een reëel tarief ontstaan. Uitvraag onder aanbieders laat doorgaans vaak grote verschillen tussen aanbieders zien. De bandbreedte van die verschillen is na vele jaren kostprijsonderzoeken inmiddels genoegzaam bekend. Het is dus, ook na een uitvraag, nodig om tot keuzes te komen in de opbouw van tarieven. Dat is precies wat hier nu ook gebeurd is.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

240

Onderwerp:

Inkoopdocument - 2.1.4 Omschrijving en afbakening in te kopen voorzieningen

Vraag:

Als bestaande aanbieder beschikken wij momenteel over veel indicaties welke een geldigheid hebben tot 2099. Is Opdrachtgever voornemens om bij de herindicaties ook weer deze zeer ruime geldigheid te hanteren?

Antwoord:

"Opdrachtgever past het principe passend beschikken toe. De beschikkingsduur is maatwerk.

Uitgangspunt is dat er meerjarige of beschikkingen voor onbepaalde duur worden afgegeven, wanneer de Wmo- adviseur heeft geoordeeld dat er sprake is van een stabiele situatie of wanneer achteruitgang in beperkingen wordt verwacht. "

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.
241

Onderwerp:

Inkoopdocument - Bijlage 1

Vraag:

Bij nummer 5 staat dat u een VOG op verzoek kan aanvragen. Bedoelt u hiermee de VOG Rechtspersoon? Zo ja, hoe oud mag deze VOG zijn? Gezien de kosten van een VOG, vragen wij u om bij voorkeur dezelfde geldigheid te hanteren als de gedragsverklaring aanbesteden.

Antwoord:

Opdrachtgever hanteert het volgende: net als voor alle medewerkers geldt ook voor de rechtspersoon dat de Verklaring omtrent Gedrag (VOG) die op het moment van indiensttreding of bij de start van de overeenkomst niet ouder dan drie (3) maanden is. De VOG dient gedurende de looptijd van de raamovereenkomst geldig te blijven. Hernieuwing vindt minimaal elke drie (3) jaar plaats of eerder indien de functie- inhoud daartoe aanleiding geeft. Opdrachtnemer kan de VOG RP overhandigen wanneer opdrachtgever hiertoe verzoekt, zoals omschreven op bladzijde 28 van het inkoopdocument en zoals opgenomen in bijlage 1. Zie antwoord 4.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

242

Bijlage 8 - Productenboek - HbH

Vraag:

Onder hulp bij het huishouden valt ook maaltijdverzorging en kindzorg. In het tarief voor huishoudelijke ondersteuning wordt geen ORT berekend. Kunt u bevestigen dat deze werkzaamheden op werkdagen en tijdens de reguliere werktijd (08:30 - 17:00 uur) uitgevoerd worden?

Antwoord:

Inzet buiten reguliere werktijden is bij deze situaties zelden nodig en is daarom ook niet opgenomen in het tarief; indien dit voor een zorgaanbieder toch geregeld voorkomt, kan dit met de opdrachtgever besproken worden.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

243

Onderwerp:

Capels administratie Protocol: Inspanningsgericht

Vraag:

Het administratieprotocol bevat veel doorgestreepte teksten en grijze tekst. Is het voor de helderheid niet beter als dit volledig uit het document wordt gehaald?

Antwoord:

Het landelijke protocol is aangehouden als basis voor dit protocol zodat de vindbaarheid van de informatie voor de opdrachtgever vergroot wordt. Om te zorgen dat duidelijk is welke informatie wel of niet van toepassing is, is gekozen voor de doorgestreepte tekst en grijze tekst.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.
244

Onderwerp:

Bijlage 8 - Productenboek - HbH

Vraag:

U stelt in uw productenboek bij het product huishoudelijke ondersteunen als kwaliteitseis dat een medewerker minimaal op B1-niveau moet kunnen spreken/schrijven/lezen. Maar in Bijlage 3: Marktconsultatie algemeen geeft u op pagina 1 in de conclusie aan dat de inzet van anderstaligen wordt toegestaan. Ook zijn wij van mening dat de kwaliteitseisen haaks staan op de verplichting van de SROI-invulling. Zeker binnen de doelgroep van huishoudelijke ondersteuners en mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt zien we vaak het laagste taalniveau. Kunt u deze kwaliteitseis laten vervallen?

Antwoord:

De eis wordt aangepast naar streeft naar B1, mits er mogelijkheid is om passende functionele omgangsvormen met de Capellenaar aan te gaan. De ondersteuning of hulp mag hierdoor niet beperkt worden. Zie antwoord vraag 92.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

245

Inkoopdocument - 2.1.1 Algemene beleidsuitgangspunten

Vraag:

U schrijft dat strijken niet langer meer onderdeel is van de huishoudelijke ondersteuning binnen de nieuwe raamovereenkomst. Hoe dient een bestaande zorgaanbieder om te gaan met deze wijziging bij bestaande cliënten en indicaties? Communiceert Opdrachtgever deze wijziging naar de Capellenaren?

Antwoord:

Het klopt dat strijken geen onderdeel vormt van de voorziening huishoudelijke ondersteuning, omdat het gebruik van strijkvrije kleding en wasstukken als algemeen gebruikelijk wordt beschouwd. Voor bestaande cliënten geldt echter dat, wanneer strijken expliciet is opgenomen in de geldende indicatie, deze aanspraak van kracht blijft tot het einde van de geldigheidsduur van de indicatie of totdat een herindicatie plaatsvindt. Bij een herindicatie wordt beoordeeld of het onderdeel strijken nog noodzakelijk en niet algemeen gebruikelijk is. Indien dat niet het geval is, vervalt deze aanspraak. Opdrachtgever communiceert dit zorgvuldig richting cliënten en opdrachtnemers.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

246

Onderwerp:

Inkoopdocumenten - 2.4.2 Berekening tarieven

Vraag:

In het inkoopdocument heeft u het over de indexatie van de huidige producten. Echter zijn de tarieven van deze producten nog niet bekend of gepubliceerd via de Aanbesteding. Wanneer en via welke wijze kan inschrijver deze tarieven ontvangen?

Antwoord:

In bijlage 13 Tarieven 2026 zijn de definitieve tarieven opgenomen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

247

Onderwerp:

Tendernd - UEA

Vraag:

Op Tendernd staat bij de inschrijving en plek waar je documenten kan uploaden een UEA om in te vullen maar bij de aanbestedingsdocumenten is een los formulier van de UEA toegevoegd. Wat vult inschrijver in bij de verplichte vraagstelling op Tendernd?

Antwoord:

Inschrijver kan beide documenten gebruiken. Beide documenten zijn identiek.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

248

Onderwerp:

PvE 25.1 verwerkingsverantwoordelijken versus medisch geheim

Vraag:

In PvE 25.1 geeft u aan dat wij gegevens moeten delen wanneer u hierom verzoekt. Binnen de geldende juridische kaders rondom het medisch dossier kunnen wij echter niet alle informatie verstrekken. Kunt u toelichten hoe punt 25.1 zich verhoudt tot het medisch beroepsgeheim en de relevante privacywetgeving? Indien nodig, kunt u aangeven op basis van welke wettelijke verwerkingsgrondslag wij als zorgaanbieder gerechtigd zijn om het medisch beroepsgeheim te doorbreken?

Antwoord:

"Het medisch beroepsgeheim geldt voor zorgprofessionals die op grond van de Wet BIG of de WGBO gebonden zijn aan geheimhouding, zoals: artsen, verpleegkundigen, psychologen, ergotherapeuten, fysiotherapeuten, etc. Maar óók andere medewerkers die onder verantwoordelijkheid van die beroepsbeoefenaar werken. Wanneer deze professionals binnen het kader van de Wmo ondersteuning bieden blijft hun beroepsgeheim volledig van kracht.

De aard van de financiering (Zvw, Wlz of Wmo) verandert dus niets aan de wettelijke plicht tot geheimhouding. De gemeente mag hiervoor gegevens ontvangen van zorgaanbieders, maar alleen die informatie die noodzakelijk is voor de uitvoering van deze taken (artikel 6.1 Wmo 2015 en artikel 6 AVG). Behandelinhoudelijke of medische gegevens vallen hier doorgaans niet onder. Als opdrachtgever gegevens vraagt in het kader van verantwoording of toezicht, mag opdrachtgever alleen functionele en geanonimiseerde gegevens verstrekken (zoals duur, aard, frequentie van de ondersteuning). Géén medische of behandelinhoudelijke informatie mag gedeeld worden zonder expliciete toestemming van de cliënt of een wettelijke verplichting.

"

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.
249

Onderwerp:

Overeenkomst Gegevensuitwisseling

Vraag:

In bijlage 2 is het volgende aangekruist:

X De verwerkingsverantwoordelijke werkt volgens een algemeen erkende overheidsnorm zoals de BIO, of vergelijkbaar, te weten: BIO

Toereikendheid

De toereikendheid van de informatiebeveiliging blijkt uit het volgende:

X Rapportages van periodieke externe controles zoals audits, pentesten of TPM's (bijv. ISAE3xxx SOC type II);

X Een assurance rapport (TPM) van een auditor die is aangesloten bij NOREA;

Onze vragen:

1. U noemt hier de overheidsnorm BIO (of vergelijkbaar), maar die wordt bij de overheid gebruikt. Het lijkt passender om te kiezen voor de 1e optie, dus werken naar bijv NEN7510. Wij vragen u deze keuze te heroverwegen. Of om nader te specificeren welke norm er naar uw mening 'vergelijkbaar' is en inderdaad door organisaties buiten de overheid goed toegepast kan worden.
2. Mocht u inderdaad kiezen voor de 1e optie: overweeg om hiervoor geen certificaat te eisen. Dat is vooral voor de kleinere organisaties een relatief kostbare aangelegenheid, terwijl er mogelijk ook op minder kostbare manieren aangetoond kan worden dat er conform bijv. NEN7510 gewerkt wordt.
3. Het TPM waar u om vraagt: betreft dit inderdaad het TPM dat in eis 24.5 genoemd wordt? Dus van de partij waarvan we het cliëntvolgsysteem gebruiken?

Antwoord:

"In bijlage 2 in bijlage 11 kunt u uw keuze aangeven. Pas bij aanmelding ontvangen opdrahtnemers de benodigde documenten in een bewerkbare vorm om zaken in te vullen. U kunt dan uw eigen keuze aankruisen. Wel vinden wij het een vereiste dat iedere opdrachtnemer over een certificaat beschikt. Het argument dat een organisatie klein is doet hier niets aan af. De beveiliging moet aantoonbaar op orde zijn.

De in eis 24.5 genoemde TPM gaat over de partij waarvan de opdrachtnemer het cliëntvolgsysteem gebruikt. TPM laat zien dat de leverancier voldoet aan bepaalde beveiligingsnormen en dat de interne beheersmaatregelen effectief zijn. "

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

250

Onderwerp:

digitale ondertekening

Vraag:

U geeft op pagina 30 van het inkoopdocument aan dat een verzoek of inschrijving digitaal ondertekend mag zijn met geschikte software. Wilt u svp concreet maken wat u bedoelt met geschikte software of, anders gezegd, welke software u in dit kader accepteert?

Antwoord:

de software zelf is an sich niet relevant. Het is aanbestedende dienst hier vooral om te doen dat het een digitale ondertekening rechtsgeldig is volgens (europese) wettelijke bepalingen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

251

Onderwerp:

methode voor meten klanttevredenheid

Vraag:

In de conceptovereenkomst staat het volgende:

"1.6.2 Opdrachtgever zegt niet op volgens artikel 1.6.1 als:

(...)

- Opdrachtnemer binnen 12 kalendermaanden een gemiddelde klanttevredenheid van 8.5 of hoger haalt, gemeten met een door

Opdrachtgever goedgekeurde methode."

Kunt u aangeven welke methodes u in dit kader goedkeurt?

Antwoord:

"Opdrachtnemer kan een voorstel voor een methode voor het meten van klanttevredenheid indienen bij de Opdrachtgever. Dit voorstel zal op het moment van indiening worden beoordeeld.

Opdrachtgever adviseert het onderwerp van gesprek te laten zijn in het gesprek met de contractmanager tijdens de reguliere contractgesprekken. Hierdoor is er ruimte voor afstemming en kan worden verzekerd dat de methode zowel praktisch uitvoerbaar als betrouwbaar is voor eenieder. "

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

252

Onderwerp:

Planning

Vraag:

U heeft alleen de indieningsdatum en ingangsdatum toegevoegd in TenderNed, wat is de beoogde datum waarop u de toetredingen bekend maakt (zowel voorlopige en definitieve toelating)?

Antwoord:

In eerste instantie blijft de procedure in TenderNed tot 28-02-2026 doorlopen. Dan zullen alle tot dan toe reeds toegetreden inschrijvers bekend worden gemaakt middels het Europese publicatiesysteem. Aangezien de toetredingen gedurende de gehele looptijd mogelijk blijven zal elke daarna toegetreden inschrijver apart gepubliceerd worden middels dezelfde weg. er zal geen publicatie komen van voorgenomen toelating, daar dat geen aparte stap is in dit proces.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

253

Onderwerp:

Planning

Vraag:

U heeft 1 vragen ronde, verwacht u dat er geen tweede ronde nodig is? Wat als uw antwoorden uit Nota 1 vervolgvragen of verduidelijking vragen? Neemt u dan vragen nog los in overweging of voegt u een 2de ronde toe?

Antwoord:

Opdrachtgever voorziet in een extra vragenronde. In deze tweede nota van inlichtingen (NvI) mogen alleen vragen worden gesteld die betrekking hebben op de antwoorden uit de eerste NvI. Het doel van de tweede ronde is om onduidelijkheden na te vragen die zijn ontstaan uit de antwoorden in de eerste nota.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

254

Onderwerp:

Rectificatie vragen 6, 13, 26, 34, 61.

Vraag:

Rectificatie vragen 6, 13, 26, 34, 61.

Antwoord:

"In deze eerder gepubliceerde vragen is per abuis onjuiste informatie opgenomen over de vergoeding bij een no-show van de cliënt. Onderstaande tekst geldt als rectificatie en vervangt de eerder gegeven antwoorden.

Een no-show (het niet verschijnen van de cliënt op een geplande afspraak) komt volledig voor rekening en risico van de zorgaanbieder. De opdrachtgever verstrekt hiervoor geen vergoeding. Het is aan de zorgaanbieder om dit risico op te vangen binnen de eigen bedrijfsvoering. Voor begeleiding groep heeft opdrachtgever het productenboek aangepast naar een gemiddelde groeps grootte ipv een maximaal aantal Capellenaren. Opdrachtnemer kan hierdoor de groep zo indelen dat er rekening gehouden kan worden met no- show. Voor ondersteuning die wordt geboden in de thuissituatie kan wanneer no- show optreedt ook de tijd anderszins worden besteed. Zo kan een persoonlijk begeleider administratieve taken uitvoeren en zo kan een huishoudelijke hulp ondersteuning bieden aan een andere cliënt waarvan de huishoudelijke hulp bijvoorbeeld afwezig is. Indien in de praktijk blijkt dat no-shows structureel of in aanzienlijke mate voorkomt bij een specifieke Capellenaar, dan verwachten wij van opdrachtnemer dat hij zich meldt bij de opdrachtgever. U mag van opdrachtgever dan verwachten dat ook hij zich ook inspant om het aantal no-shows te beperken, zoals aanspreken van Capellenaar op het niet nakomen van afspraken. In algemene zin mag opdrachtnemer ook van opdrachtgever monitoring van de verzilvering van indicaties verwachten en bij afwijkingen over een langere periode zal dit een gespreksonderwerp worden van de contractmanagementgesprekken.

"

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

255

Onderwerp:

Rectificatie vraag 84

Vraag:

originele vraag 84:

11.5: '11.5 De Capellenaar is aanwezig wanneer Opdrachtnemer de hulp levert. Uitgangspunt is ook dat Opdrachtnemer niet in het bezit is van een huissleutel van de Capellenaar. Kunt u toevoegen dat voor reeds bestaande cliënten er een overgangperiode is (daar is nog wel een sleutel aanwezig)

Antwoord:

correcte antwoord;

"Eis 11.5 uit het programma van eisen is van toepassing bij deze nieuwe inkoopprocedure.

Voor de reeds bestaande cliënten blijft het gebruik van een sleutel mogelijk tot het moment van herindicatie / afloop indicatie, omdat de huidige opdrachtnemers op grond van artikel 5.7 en 16.7 van de Raamovereenkomst Voor Maatwerkvoorzieningen 2017 blijven leveren met de daarbij geldende afspraken tussen de opdrachtnemer en cliënt. "

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

256

Onderwerp:

Rectificatie vraag 139

Vraag:

In de huidige contracten wordt er onderscheid gemaakt tussen 3 categorieën Hulp bij Huishouden. In het nieuwe productenboek wordt gesproken over 1 categorie Huishoudelijke Ondersteuning. Wat zijn de originele vraag: overwegingen van Opdrachtgever om geen onderscheid te maken in vormen Huishoudelijke Ondersteuning terwijl Opdrachtnemer in de praktijk wel onderscheid in zorgzwaarte ziet?

Antwoord:

Het onderscheid in de inspanningsgerichte variant is het volume. Dit wordt vastgesteld met toepassing van het HHM Normenkader. Na indicatiestelling

volgt een indicatie met een omvang/volume, wanneer overname van meer huishoudelijke taken noodzakelijk is volgt ophoging van het volume.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

257

Onderwerp:

Rectificatie vraag 35 en 66

Vraag:

Rectificatie vraag 35 en 66

Antwoord:

Zie vraag 154 moet zie vraag 151 zijn.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.

258

Onderwerp:

Eis 1.4 Programma van Eisen

Vraag:

Is het voldoende als we kunnen aantonen dat de auditfase inmiddels is opgestart of moet het certificaat uiterlijk 1 januari 2026 in het bezit zijn?

Antwoord:

Nee, wanneer een opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde eisen is toetreding niet mogelijk, pas wanneer een opdrachtnemer aan de eisen voldoet kan hij toetreden. Toetreding is continu mogelijk.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 14 nov 2025

Ref.nr.
259

Onderwerp:

Eis 1.4 Programma van Eisen

Vraag:

Indien inschrijver inschrijft als combinatie, kan inschrijver een beroep doen op certificering van de combinant om de geschiktheid aan te tonen?

Antwoord:

Ja, let hier wel op het verschil tussen inschrijven als combinatie vs. inschrijven met onderaannemers.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 14 nov 2025

Ref.nr.
260

Onderwerp:
inkoopdocument pagina 11 en 12: Indicatiesoorten

Vraag:

U hebt in uw inkoopdocument aangegeven welke indicaties er uitgegeven zijn, hoeveel maanden deze open staan. Daarnaast geeft u de totale kosten per indicatie weer. Wij vragen wij u aan te geven wat de zwaarte en kosten per zwaarte van de indicaties waren, en de gemiddelde duur dat de indicaties uitgevoerd/gefactureerd zijn.

Antwoord:

We hebben deze vraag beantwoord met behulp van tabellen, die we als bijlage hebben toegevoegd.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

Beantwoord op: 14 nov 2025

Ref.nr.
261

Onderwerp:
rectificatie vraag 117, welke het verkeerde antwoord gekregen heeft

Vraag:

Klopt het dat er twee financieringsstromen zullen zijn in 2026 door de gefaseerde overgang naar nieuwe beschikkingen? Huidige resultaatgerichte voor de lopende beschikkingen en PxQ voor de nieuwe beschikkingen?

Antwoord:

Uw aanname is juist.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke
ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025

Ref.nr.
262

Onderwerp:

rectificatie vraag 118, welke een verkeerd antwoord kreeg

Vraag:

"Paragraaf/ Pagina: Pagina 18, punt 8.

Vraag: Er staat een uitzondering genoemd: als een toewijzing niet op een zondag eindigt, wordt het te declareren volume van de laatste (gebroken) week opgenomen in de productperiode waarbinnen de laatste zondag van de toewijzing valt. Wij zien nu vaak dat de declaratie door de gemeente in zo'n geval toch wordt afgekeurd. Zal dit in de toekomst opgelost zijn? (Producten Begeleiding bij hoarding en (O)GGZ/ Bemoeizorg)."

Antwoord:

Opdrachtgever past de afspraken van het landelijke iWmo berichtenverkeer toe. Mocht blijken dat opdrachtgever declaraties in uw ogen onterecht afkeurt dan kunt u dit melden bij opdrachtgever, waarna in gezamenlijkheid hierover het gesprek wordt aangegegaan.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke
ondersteuning Diensten

Beantwoord op:

14 nov 2025