



gemeente

Zoetermeer

NOTA VAN INLICHTINGEN

Huishoudelijke Ondersteuning (HO) - Kindzorg

2026-060021

Auteursrecht

Alle rechten voorbehouden aan de Gemeente Zoetermeer

Nota van Inlichtingen

In dit document zijn de vragen inclusief antwoorden weergegeven die betrekking hebben op de aanbesteding 'Huishoudelijke ondersteuning - Kindzorg' ten behoeve van Gemeente Zoetermeer. Indien in deze Nota van Inlichtingen wijzigingen, correcties dan wel aanvullende gegevens zijn opgenomen, zijn deze van toepassing op de dienstverlening zoals deze in het Beschrijvend document is beschreven. Deze Nota van Inlichtingen maakt onlosmakelijk deel uit van de Aanbestedingsdocumenten.

Mededelingen

- Naar aanleiding van de nieuwe contractstandaarden, welke gepubliceerd zijn op 14 augustus, zijn er vragen gesteld. Deze zijn in onderstaand tabel beantwoordt.

Vragen en Antwoorden

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1.	Continuïteit en meldplicht	Wat verstaat de gemeente precies onder een risico voor de continuïteit van de ondersteuning dat door de aanbieder moet worden gemeld?	De meldplicht van artikel 3.4 ziet op materiële omstandigheden die redelijkerwijs een daadwerkelijk risico vormen voor de continuïteit van de gecontracteerde dienstverlening. De landelijke toelichting bij de contractstandaard duidt de aard van deze risico's. De in artikel 3.4.2 onder a tot en met e genoemde situaties gelden altijd als risicovol. Het gaat nadrukkelijk om reële, materiële risico's op organisatieniveau, niet om elke denkbare omstandigheid. De gemeente wijzigt de bepaling niet; de toelichting biedt hiervoor het uitlegkader.
2.	Continuïteit en meldplicht	Binnen welke termijn en via welke functionaris of procedure moet een continuïteitsrisico worden gemeld?	Een continuïteitsrisico wordt door de Opdrachtnemer onverwijld en schriftelijk gemeld zodra de Opdrachtnemer dit redelijkerwijs onderkent. De gemeente ziet geen aanleiding de bepaling aan te vullen.
3.	Onderzoeken en vermoedens	Kan de gemeente bevestigen dat beëindiging, opschorting of andere zware sancties niet uitsluitend worden gebaseerd op een lopend onderzoek of een niet-onderbouwd vermoeden?	De gemeente neemt aan dat de vraag op artikel 3.19.4 ziet. De gemeente bevestigt dat ontbinding en andere zware maatregelen op grond van artikel 3.19.4 een deugdelijke grondslag vereisen. De in artikel 3.19.4 genoemde ontbindingsgronden zijn geobjectiveerd. Voorgaande laat onverlet dat de gemeente bij aantoonbare acute risico's voor de cliëntveiligheid, bij bewezen fraude of bij een ander strafbaar feit, en op de Bibob.-gronden van artikel 3.19.4, direct kan handelen. Een lopend onderzoek of een niet-onderbouwd

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			vermoeden is op zichzelf geen vastgestelde tekortkoming; wel kan het aanleiding zijn voor nader onderzoek, een cliëntenstop of overdracht van een opdracht wanneer de veiligheid of kwaliteit dat vergt (artikel 3.5.5).
4.	Onderzoeken en vermoedens	Welke feiten, bewijsmaatstaf en belangenafweging hanteert de gemeente voordat een maatregel wordt genomen?	De gevraagde waarborgen liggen reeds in de systematiek van de overeenkomst besloten.
5.	Kwaliteit	Is het programma van eisen gelijk aan het door de gemeente gestelde toetsingskadar? Dus gelijk aan de vastgelegde normen, meetmethoden, bronnen en rapportagewijze?	De gemeente toetst op de normen zoals vastgelegd in de inkoopdocumenten.
6.	Herstel en sancties	Krijgt de aanbieder bij een geconstateerde tekortkoming altijd eerst een schriftelijke ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn?	Bij een geconstateerde toerekenbare tekortkoming wordt de Opdrachtnemer eerst schriftelijk in gebreke gesteld en krijgt hij een redelijke termijn om alsnog na te komen, bijvoorbeeld door binnen 14 dagen een verbeterplan op te stellen en te implementeren (artikel 1.6.1 en 3.19). De hersteltermijn is een redelijke termijn en wordt door de gemeente bepaald in verhouding tot de aard en omvang van de tekortkoming (artikel 1.6.1), met uitzondering van de gevallen waarin de overeenkomst de gemeente toestaat direct te handelen, zonder voorafgaande ingebrekestelling of hersteltermijn. Een minimumtermijn wordt niet opgenomen, omdat proportionaliteit vergt dat de termijn op het concrete geval wordt afgestemd
7.	Herstel en sancties	Welke minimale hersteltermijn geldt en wordt deze afgestemd op de aard en omvang van de tekortkoming?	Zie antwoord op nr 13.
8.	Aansprakelijkheid en verzekering	Kan de gemeente bevestigen welke aansprakelijkheidslimiet voor Vierstroom Hulp Thuis geldt en of deze per gebeurtenis en per contractjaar wordt toegepast?	De aansprakelijkheidslimiet volgt uit artikel 3.28. De gemeente merkt op dat Opdrachtnemer zelf dient te bepalen of zij een micro-ondernemer is of niet.
9.	Aansprakelijkheid en verzekering	Welke verzekeringen, minimale dekkingen en bewijsstukken verlangt de gemeente precies?	De Opdrachtnemer beschikt over een voor de uitvoering van de overeenkomst passende en marktconforme verzekering en houdt deze gedurende de gehele looptijd in stand (artikel 3.28.4 tot en met 3.28.6). Een passende concernpolis die de gecontracteerde dienstverlening door een concernmaatschappij dekt, voldoet, mits de dekking aansluit bij de aard en omvang van de opdracht.
10.	Datalekken en privacy	Welke minimale informatie moet binnen 24 uur worden verstrekt als de omvang of impact nog niet volledig bekend is?	De gemeente onderkent dat een volledige analyse binnen 24 uur niet altijd mogelijk is; een eerste melding op basis van de beschikbare feiten volstaat, gevolgd door gefaseerde aanvulling

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			zodra meer bekend is. De strekking van artikel 3.31 laat deze werkwijze toe; de bepaling wordt niet gewijzigd.
11.	Wijzigingen en governance	Kan de gemeente gedurende de looptijd eenzijdig eisen, protocollen, KPI's, rapportages of uitvoeringsvoorwaarden wijzigen?	Wijziging is aan de orde in twee situaties: bij noodzakelijke aanpassing door gewijzigde wet- of regelgeving of overheidsbeleid, waarover partijen tijdig in overleg treden (artikel 3.22), en bij het doorvoeren van een gewijzigde landelijke contractstandaard, die partijen ongewijzigd overnemen voor zover de aard van de opdracht niet wezenlijk verandert en de prijs met niet meer dan 50% stijgt (artikel 3.30). Buiten deze gevallen vinden materiële wijzigingen plaats in overleg. Voor zover de vraag ziet op aanvullende afspraken over financiële consequenties: de contractstandaard voorziet daar niet in en wordt op dit punt niet aangepast.
12.	Beëindiging en cliëntcontinuïteit	Welke overgangstermijn en overdrachtsverplichtingen gelden bij beëindiging of ontbinding van de overeenkomst?	De overdrachtsverplichting vloeit rechtstreeks uit de overeenkomst voort; een aanvullende kostenvergoeding daarvoor is niet voorzien. De overgangstermijn is afhankelijk van de omstandigheden en grondslag van de beëindiging of opzegging.
13.	Tariefstelling Reablement / HO2	Kan de gemeente bevestigen dat een cliënt bij wie Reablement onderdeel is van de ondersteuning wordt aangemerkt als een HO2-cliënt in plaats van een HO3-cliënt, en dat voor deze ondersteuning het bijbehorende tarief van € 45,74 per uur wordt toegepast?	Conform de inkoopdocumenten HO wordt Reablement alleen toegepast bij HO2 tegen het hieraan gekoppelde tarief.