



1e Nota van Inlichtingen bij: Hulp bij het Huishouden
Gepubliceerd onder nummer: DUO DM UH OA 202409 PRJ-2400230
Datum: 15 juni 2026

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Aanbestedingsdocument, paragraaf 1.3.4	Wat is de reden vanuit de gemeente om te indexeren op basis van OVA en PPC en niet meer (contractueel) vast te houden aan indexatie volgens de CAO VVT?	De DUO-gemeenten hebben ervoor gekozen om de indexatie te baseren op de OVA (Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling) en de PPC (Prijsindex Particuliere Consumptie), om een objectieve, transparant- en herleidbare systematiek te hanteren die bovendien wordt geadviseerd door de VNG en landelijk veel wordt toegepast. Binnen deze systematiek weegt de OVA-index voor 90% mee en volgt deze de ontwikkelingen in loonkosten, waaronder ook de cao VVT, terwijl de PPC-component de materiële kostenstijgingen afdekt. Door aan te sluiten bij deze landelijke standaard wordt invulling gegeven aan het VNG-advies. Door deze indexatiewijze toe te passen, achten de gemeenten passend mee te bewegen met de (loon)kostenontwikkelingen van aanbieders. Daarnaast speelt uniformiteit, (vooral ook tijdige) duidelijkheid en uitvoerbaarheid een rol. Cao ontwikkelingen die ná het voorlopige OVA/PPC indexcijfer bekend worden en een bijstelling van het voorlopige cijfer veroorzaken, worden middels de landelijke systematiek meegewogen in het opvolgende kalenderjaar. Daarbij wordt het verschil tussen voorlopige en definitieve OVA/PPC verrekend, resulterend in een gecombineerde indexatie voor het opvolgende kalenderjaar.
2	Aanbestedingsdocument, paragraaf 5.2	Wij onderschrijven de maatschappelijke doelstellingen van Social Return on Investment (SROI) en zetten ons actief in voor het creëren van kansen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Tegelijkertijd constateren wij dat de huidige arbeidsmarkt wordt gekenmerkt door een structurele krapte, waardoor het realiseren van een SROI-verplichting van 5% binnen de uitvoering van deze opdracht in de praktijk steeds moeilijker wordt. Gezien deze marktomstandigheden verzoeken wij de gemeente het SROI-percentage voor deze opdracht te verlagen van 5% naar 2%, zoals genoemd in de bijlage als mogelijk alternatief. Een percentage van 2% sluit beter aan bij de actuele arbeidsmarkt, vergroot de haalbaarheid van de verplichting en stelt opdrachtnemers in staat om duurzame en kwalitatief goede SROI-activiteiten te realiseren, zonder dat dit ten koste gaat van de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening. Is de gemeente bereid het voorgeschreven SROI-percentage voor deze opdracht aan te passen van 5% naar 2%? Zo niet, dan zien wij graag gemotiveerd waarom niet.	Naar aanleiding van de ontvangen signalen uit de nota van inlichtingen hebben wij het SROI-percentage heroverwogen. De gemeenten hebben besloten het percentage aan te passen van 5% naar 2% van de opdrachtwaarde, om een betere balans te realiseren tussen maatschappelijke ambitie en uitvoerbaarheid. De contractstukken zullen hierop worden aangepast.
3	Aanbestedingsdocument, paragraaf 4.3	Wat is het moment van indienen van kopie van meest recente accountantsverklaring. In de tekst staat bij paragraaf 4.3 op pagina 23 op verzoek binnen 5 kalenderdagen. In paragraaf 4.6 staat dat een kopie van de meest recente accountantsverklaring ingediend moet worden bij inschrijving. Graag vernemen wij van u het correcte moment van indienen van een kopie van de meest recente accountantsverklaring.	Paragraaf 4.6 is leidend, zie ook eis 6 G4: Financiële stabiliteit op TenderNed. De accountantsverklaring dient <u>bij inschrijving</u> te worden ingediend. Aanbestedingsdocument zal hierop worden aangepast.
4	Aanbestedingsdocument, paragraaf 3.2, 4.3 en 4.6	In de paragrafen 3.2, 4.3 en 4.6 geeft u verschillende kalenderdagen aan om aanvullende documenten op verzoek van opdrachtgever aan te leveren. Wat is het aantal kalenderdagen voor het aanleveren van aanvullende bewijsstukken? Of heeft u voor diverse eisen ook diverse kalenderdagen?	Aanvullende documenten ten behoeve van een toets op de uitsluitingsgronden dienen binnen 14 kalenderdagen aangeleverd te worden (zie paragraaf 3.2). 4.3 alinea financiële stabiliteit is aangepast, zie het antwoord bij vraag 3. De accountantsverklaring dient bij inschrijving te worden ingediend (zie tabel 4.6). Bij voorlopige gunning dient inschrijver binnen een termijn van 7 kalenderdagen relevante bewijsstukken te overleggen met betrekking tot de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen (zie paragraaf 4.6).
5	Aanbestedingsdocument, paragraaf 3.5	Eén van de doelen van de AW 2012 is dat de administratieve lasten zoveel mogelijk worden beperkt. In het geval de gemeente een Bibob-onderzoek wenst uit te voeren hebben wij het volgende verzoek: een Bibob-screening d.m.v. het volledige vragenformulier brengt een aanzienlijke administratieve belasting mee voor marktpartijen die deel uitmaken van een (groot) concern. Bent u bereid om het invullen van de vragenlijst (deels) te laten vervallen? Indien u bereid bent om een deel van de vragen te laten vervallen, kunt u dan aangeven welke vragen voor u noodzakelijk blijven om te beantwoorden?	Nee, wij laten de vragenlijst niet vervallen.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
6	Aanbestedingsdocument, paragraaf 4.3	In paragraaf 4.3 geeft u betreffende de bedrijfsaansprakelijkheid het volgende aan: Met adequaat wordt bedoeld dat de inschrijver in het bezit is van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 3.000.000,- per schadegeval en minimaal € 5.000.000,- per jaar, dan wel moet inschrijver onvoorwaardelijk bereid zijn bij gunning een dergelijke verzekering af te sluiten. Een evenwichtig contract vereist een redelijke beperking van de aansprakelijkheid. In dit contract wordt ons inziens nog een te groot aansprakelijkheidsrisico bij de marktpartijen gelegd. Wij stellen de volgende redelijke aansprakelijkheidsbeperking voor: De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer bedraagt: - per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen niet meer dan 25% van de opdrachtsom over het contractjaar waarin de schadegebeurtenis plaatsvindt, maar nooit meer dan € 250.000,- en - per contractjaar niet meer dan het bedrag gelijk aan de opdrachtsom over het contractjaar waarin de schadegebeurtenis(sen) plaatsvindt, maar nooit meer dan € 1.000.000,-. Kan Opdrachtgever hierin mee gaan? Zo niet, dan zien wij graag gemotiveerd waarom niet.	Opdrachtgever gaat hier niet in mee. In lijn met de contractstandaarden wordt artikel 3.28.2 van de overeenkomst gehanteerd. Paragraaf 4.3 van het aanbestedingsdocument is hierop aangepast.
7	Aanbestedingsdocument, paragraaf 1.3.3	Naar aanleiding van het uitgevoerde kostprijsonderzoek door HHM is er een tarief voor 2026 a €42,47 per uur vastgesteld. De CAO loopt echter tot 31 augustus 2026. Het is mogelijk dat tussen 1 september en 31 december nog een aanvullende loonsverhoging wordt onderhandeld. Als dit gebeurt is het passend om deze loonsverhoging nog in te calculeren in het adviestarief op prijspeil 2026. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, dan zien wij graag gemotiveerd waarom niet.	Mocht er in 2026 nog een salarisverhoging worden afgesproken wordt deze nog opgenomen in het tarief voor prijspeil 2026. Daarnaast hanteren de gemeenten een systematiek waarbij cao loonsverhogingen worden verdisconteerd via de indexatie van de tarieven. In de tariefopbouw wordt gerekend met salarissen op basis van cao's die in 2026 van kracht zijn, inclusief de daarin vastgelegde structurele verhogingen. Recente analyse heeft duidelijk gemaakt dat over een langere periode indexatie aan de hand van de cao VVT en de OVA tot sterk vergelijkbare uitkomsten leidt. Daarmee blijven de tarieven passend bij de loontontwikkeling.
8	Bijlage K, Leidraad Social Return5	Hier lezen wij wat er nodig is om SROI in het inkoopproces vorm te geven. Hier staan een aantal acties. Wij vragen ons af voor wie deze acties bedoeld zijn. Tevens worden hier voorstellen gedaan over hoe de SROI op te nemen en zijn wij benieuwd wat de verschillende overwegingen hierin zijn geweest om te komen tot wat u nu eist. Wij zien uw gemotiveerde reactie graag tegemoet.	De in bijlage K opgenomen toelichting en stappen zijn bedoeld als algemene handreiking voor de toepassing van Social Return binnen aanbestedingen van de DUO-gemeenten. Deze bijlage beschrijft het proces, de mogelijke invullingen en de wijze waarop opdrachtgever en opdrachtnemer samenwerken bij de realisatie van SROI. De genoemde acties richten zich zowel op opdrachtgever als opdrachtnemer, afhankelijk van de fase van het proces. Voor de concrete uitvoering binnen deze opdracht wordt aangesloten bij het beschreven proces van startgesprek, plan van aanpak en toetsing door de SROI-coördinator.
9	Programma van eisen18.4	"U geeft hier aan dat 18.4 Indien Opdrachtnemer zijn Social Return-verplichting niet of niet volledig nakomt, is Opdrachtnemer het resterende bedrag van deze verplichting verschuldigd, vermeerderd met een direct opeisbare boete ter hoogte van 100% van het resterende bedrag. Opdrachtgever is gerechtigd dit totaalbedrag te verrekenen met aan Opdrachtnemer verschuldigde facturen. In bijlage K, leidraad social return, geeft u aan dat deze verplichting 5% is of 2% indien afgesproken. Tevens geeft u aan dat dat SROI binnen DUOplus niet wordt gezien als een rigide verplichting, maar als een kans om gezamenlijk maatschappelijke waarde te creëren. Dit spreekt elkaar tegen. Waarom heeft u gekozen voor 5%? Wij verzoeken u de boeteclausule te schrappen. Bovendien vernemen wij graag wanneer de 2% wordt afgesproken. Wij zien graag uw gemotiveerde reactie tegemoet. "	De genoemde percentages in de leidraad betreffen algemene richtlijnen. Voor deze aanbesteding is het SROI-percentages, na heroverweging, vastgesteld op 2%. De SROI-verplichting blijft een contractuele verplichting. De boeteclausule blijft ongewijzigd. Na gunning wordt samen met de SROI-coördinator via een plan van aanpak invulling gegeven aan de verplichting en waar nodig wordt gedurende de looptijd meegedacht in de realisatie. Dit wordt aangepast in de contractstukken.
10	Programma van eisen3	"U geeft hier bij de incidentele werkzaamheden ook de volgende: Opvangen en verzorgen van kinderen/volwassen huisgenoten. Het gaat hier om de hulp daarbij en niet het overnemen van, de activiteiten die onder de functie 'persoonlijke verzorging' van de Zorgverzekeringswet/Wet maatschappelijke ondersteuning of begeleiding vallen; Welke activiteiten vallen hier volgens u onder? "	Het bieden van praktische, lichte en activerende ondersteuning bij de opvang en dagelijkse verzorgingssituatie van kinderen/volwassen huisgenoten, zoals: - toezicht en aanwezigheid bij kinderen of kwetsbare volwassenen in huis blijven zodat zij niet alleen zijn en veiligheid gewaarborgd is; - helpen herinneren aan etenstijden, bedtijd of schoolmomenten; - lichte ondersteuning bij verzorgingstaken zoals klaarleggen van kleding, voorbereiding maaltijden of organiseren spullen; - signaleren zonder zorginterventie.
11	Programma van eisen3	"U geeft aan dat Helpen met maaltijdbereiding of overnemen maaltijdbereiding ook onder de taken valt. We nemen aan dat er enkel sprake is van maaltijdondersteuning binnen de Wmo op doordeweekse dagen binnen kantoortijden. Is dat correct? Dit gezien de kosten van ORT buiten deze uren en hoe kunnen aanbieders dat verrekenen? Wij zien "overnemen maaltijdbereiding" graag gewijzigd worden in "opwarmen van maaltijden". Bereiden doet namelijk vermoeden dat onze Thuishulpen ook voor cliënten koken en dat is onjuist."	Wij benadrukken dat het hier geen standaard onderdeel van HBH betreft, maar een voorziening die: - uitsluitend in uitzonderlijke en individueel beoordeelde situaties wordt ingezet; - gericht is op het ondersteunen van de cliënt (bijvoorbeeld samen bereiden); - proportioneel en tijdelijk wordt ingezet, indien de situatie daartoe aanleiding geeft. Op basis hiervan achten wij het van belang om de mogelijkheid van ondersteuning bij maaltijdbereiding niet volledig uit te sluiten, zodat in die uitzonderlijke situaties waarin dit noodzakelijk is, passende ondersteuning geboden kan worden binnen de kaders van de Wmo. Deze ondersteuning zal dan inderdaad op doordeweekse dagen binnen kantoortijden vallen, maar omvat meer dan enkel opwarmen.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
12	Aanbestedingsdocument1.4	Hier geeft u aan dat de opdracht voor hulp bij het huishouden van de drie gemeenten wordt samengevoegd. Waarom wenst u wel voor alle drie de gemeenten aparte plannen? De gemeenten opereren meestal al met 1 stem en 1 contactpunt. Wij ontvangen graag uw gemotiveerde reactie	De opdracht voor hulp bij het huishouden wordt samengevoegd voor de aanbesteding en opgesplitst in percelen. Opdrachtnemer heeft bij inschrijving per subgunningscriteria één plan van aanpak in te dienen conform de minimale eisen genoemd in paragraaf 6.1.
13	Aanbestedingsdocument Beoordelaars	U geeft aan dat er minimaal 3 ter zake kundige beoordelaars zijn voor de subgunningscriteria. Houdt dit in dat er per gemeente 3 beoordelaars zijn vanuit de gemeenten zelf? Wie zijn dat? Welke functie hebben zij?	In totaal gaat het om minimaal drie ter zake kundige beoordelaars, waarbij alle aanbestedende diensten voor deze aanbesteding zijn vertegenwoordigd.
14	Programma van eisenAlgemeen	In het programma van eisen lees in geen eisen rondom doorleveren na overlijden van de client. Komt er nog een apart werkafsprakenboek? En hebben aanbieders ook nog inbreng in deze afspraken?	De indicatie eindigt in beginsel per overlijdensdatum. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze bij overlijden contact opneemt met de gemeente/toegang en de situatie afstemt. Een gevolgtrekking van deze afstemming zou kunnen zijn dat de ondersteuning tijdelijk (zes weken) wordt voortgezet ter ontlasting, bij aanwezigheid van een achterblijvende partner. In deze periode wordt een herindicatie voor de partner voorbereid. De indicatie van de overledene wordt administratief beëindigd per overlijdensdatum en er wordt, indien van toepassing, aansluitend een indicatie voor de partner afgegeven. Er komt geen apart werkafsprakenboek, dus aanbieders hebben hier geen inbreng in.
15	Programma van Eisen10.3 9	Op het moment dat u weet dat client een WLZ beschikking heeft toegekend gekregen, per welke datum wordt de WMO toewijzing dan afgesloten? Is dit per begindatum WLZ beschikking? Of is dat per datum kennisgeving? De WLZ beschikking wordt altijd met terugwerkende kracht afgegeven en dit zorg administratief voor veel werk en soms ook voor onbetaalde zorg.	Wanneer een Wlz-indicatie wordt afgegeven, loopt de bestaande Wmo-ondersteuning in beginsel nog door tot vijf dagen na de ingangsdatum van de Wlz-indicatie. Vanaf de ingangsdatum van de Wlz-indicatie ligt de wettelijke zorgplicht bij het zorgkantoor. Het zorgkantoor is verantwoordelijk voor het organiseren van overbruggingszorg of het treffen van een tijdelijke passende oplossing, zodat de continuïteit van zorg voor de cliënt is gewaarborgd. De gemeenten erkennen dat de overgang van Wmo naar Wlz in de praktijk niet altijd voor alle betrokken partijen direct inzichtelijk is. Cliënten zijn zelf verantwoordelijk voor het tijdig doorgeven van wijzigingen in hun indicatie aan zowel de gemeente als de aanbieder. Indien een aanbieder gerechtvaardigd Wmo-ondersteuning heeft geleverd zonder op de hoogte te zijn van een (al toegekende) Wlz-indicatie, kan dit de aanbieder niet worden toegerekend. In situaties waarin sprake is van onduidelijkheid, een niet-tijdig verwerkt signaal of een Wlz-indicatie met terugwerkende kracht, achten de gemeenten het van belang om hierover in overleg met de aanbieder en het zorgkantoor te treden en gezamenlijk tot een passende en redelijke oplossing te komen. Deze situaties doen zich in de praktijk beperkt voor en worden maatwerkgewijs afgehandeld.
16	Programma van Eisen15.1.a	U geeft aan dat opdrachtnemer een vaste prijs per minuut ontvangt. Sinds iWmo 3.0 (live gegaan op 01-01-2021) is het mogelijk om het gecontracteerde uurtarief in het systeem te zetten en in minuten te declareren. Het tarief hoeft hierdoor niet meer deelbaar te zijn door 60. Bij de declaratie rekent de software het uurtarief om naar het niet-afgeronde minutentarief. Aan het eind van de berekening van het niet-afgeronde minutentarief X aantal minuten wordt het te declareren bedrag pas afgerond en dat dienen we in. Het grote voordeel hiervan is dat we werken met contracttarieven in plaats van afgeronde tarieven en er geen afrondingsfacturen verstuurd hoeven te worden. Wij verzoeken u deze werkwijze op te nemen.	De DUO-gemeenten danken u voor uw suggestie en de toelichting op de mogelijkheden binnen iWmo 3.0. De gemeenten kiezen er in deze aanbesteding echter voor om vast te houden aan de systematiek van een vast tarief per minuut, om uniformiteit en eenduidigheid in de uitvoering en controle van declaraties te waarborgen. Om die reden wordt uw verzoek niet overgenomen.
17	Programma van Eisen10.3	Als Wmo aanbieder zijn wij nooit op de hoogte van de aanvraag voor een Wlz indicatie. Als Wmo aanbieder zijn wij afhankelijk van de informatie die wij ontvangen van client, Wlz aanbieder en/of gemeente. Gaat de gemeente proactief de betrokken Wmo aanbieder informeren als zij weten dat er een Wlz aanvraag bij een client loopt?	Nee, de gemeente zal Wmo-aanbieders niet standaard proactief informeren wanneer er een Wlz-aanvraag voor een cliënt loopt. In de praktijk heeft de gemeente namelijk niet altijd volledig en actueel zicht op de thuissituatie. We realiseren ons dat dit voor aanbieders soms lastig kan zijn. Tegelijkertijd ligt een belangrijk deel van de signalerende rol bij de Wmo-aanbieder zelf, juist omdat de ondersteuning vaak wekelijks bij de cliënt thuis plaatsvindt. Van aanbieders mag daarom worden verwacht dat zij ontwikkelingen in de zorgvraag signaleren en hierover in gesprek gaan met de cliënt, zeker wanneer een overgang naar de Wlz passend kan zijn. Daarnaast geldt dat de cliënt zelf verantwoordelijk is voor het tijdig delen van relevante veranderingen, zoals het aanvragen van een Wlz-indicatie, met betrokken partijen.
18	Programma van Eisen12.10	Vervanging binnen 3 werkdagen is onwerkbaar. In de huidige arbeidsmarkt al helemaal. Er zijn situaties waarbij de vaste hulp de week erna bijvoorbeeld langer blijft. buiten dat dit onwerkbaar is wil de cliënt vaak genoeg geen vervanging. Wij verzoeken u deze onwerkbare eis te schrappen. De continuïteit van de ondersteuning zoals voorgesteld bij 12.9 voorziet al in een passende oplossing voor de situatie per cliënt.	Het verzoek is om minimaal binnen 3 werkdagen contact op te nemen met de cliënt en na te gaan of en in welke mate vervanging noodzakelijk is. Kortdurende ziekte is lastiger te vervangen dan langdurige ziekte. De gemeenten hechten grote waarde aan continuïteit en verwachten van de aanbieders aantoonbare inspanning om de uitval van de vaste hulp zo spoedig mogelijk te vervangen. In uitzonderlijke gevallen kan dit ook betekenen dat er gedurende een periode van 2 weken in ieder geval een deel van de indicatie wordt geleverd. We zullen een tekstuele aanpassing in het PvE doen.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
19	Programma van Eisen12.9	"De eis: 'Opdrachtnemer garandeert continuïteit van de ondersteuning, ook in vakanties en bij ziekte' is in de huidige arbeidsmarkt onwerkbaar. Opdrachtnemer doet altijd zijn best vervanging te bieden indien dit wenselijk is. Cliënten willen vaak genoeg ook geen vervanging. We verzoeken deze eis te schrappen of redelijkerwijs te wijzigen naar: Opdrachtnemer zorgt voor een passende oplossing bij vakanties en of ziekte in overleg met cliënt en passend bij zijn/haar situatie."	De gemeente hecht groot belang aan de continuïteit van ondersteuning voor cliënten, juist ook in situaties zoals vakantie en ziekte. Daarom houden wij vast aan de huidige formulering van deze eis en passen wij deze niet aan. Wij begrijpen dat vervanging in de praktijk niet altijd eenvoudig te realiseren is en dat cliënten hier niet altijd behoefte aan hebben. In situaties waarin een cliënt aangeeft geen vervanging te wensen, verwachten wij van de opdrachtnemer dat hierover duidelijke afspraken met de cliënt worden gemaakt. Deze afspraken, inclusief de wijze waarop eventuele uitvallende uren worden gecompenseerd, dienen door de opdrachtnemer te worden vastgelegd. Op deze manier borgen we enerzijds de continuïteit van ondersteuning en bieden we anderzijds ruimte voor maatwerk in afstemming met de cliënt.
20	Programma van Eisen12.4	De wachttijd van 14 dagen begint na aanmelding bij opdrachtnemer, wij zien deze eis graag gewijzigd. Hierin zijn we ook afhankelijk van de beschikbaarheid	De DUO-gemeenten onderkennen dat de huidige norm van starten binnen 14 kalenderdagen in de praktijk niet altijd haalbaar is. Om beter aan te sluiten bij de huidige arbeidsmarkt, wordt deze termijn aangepast naar 21 kalenderdagen voor de start van de ondersteuning. Dit laat onverlet dat de DUO-gemeenten van opdrachtnemer verwachten dat deze zich inspant om waar mogelijk eerder te starten. Het betreffende artikel in het Programma van Eisen zal hierop worden aangepast.
21	Programma van Eisen7.9	Opdrachtnemer doet zijn best om rekening te houden met cultuur en religieuze achtergronden. Daarin zou opdrachtnemer als toevoeging willen zien dat Client ook beweegt naar deze maatstaven maar ook die van de arbo. Hierbij valt te denken aan bijvoorbeeld schoenen uit protocol. Medewerkers moeten schoenen aan ivm veiligheid tegen uitglijden. Ook is een vaak gehoorde wens vanuit cliënten dat zij graag de afkomst van een medewerker willen selecteren.	In het keukentafelgesprek is er aandacht voor dit soort aspecten. Hierbij worden wensen van cliënten ten aanzien van werkwijze of omgangsvormen besproken. Tegelijkertijd wordt van cliënten verwacht dat zij, vanuit de noodzaak van de ondersteuning, het geboden hulpaanbod accepteren binnen redelijke grenzen. Daarbij geldt als uitgangspunt dat er geen sprake mag zijn van discriminatie, bijvoorbeeld op basis van afkomst van medewerkers. Ook dienen geldende kaders, zoals arbeidsomstandigheden (Arbo), te worden gerespecteerd. Op deze manier wordt enerzijds ruimte geboden om rekening te houden met persoonlijke wensen, en anderzijds geborgd dat ondersteuning op een veilige, werkbare en niet-discriminerende wijze kan worden ingezet.
22	Programma van eisenartikel 10.5	"U geeft hier aan dat wanneer er een wachtlijst is ontstaan, zal Opdrachtnemer maandelijks (c.q. op de eerste kalenderdag van de maand) een overzicht delen met de Opdrachtgever, waarin de Cliënten en het aantal wachtdagen (kalenderdagen) in opgenomen zijn. - Dit is onwenselijk, omslachtig en een grote administratieve last. Bovendien inzichtelijk voor de opdrachtgever middels het iwmo berichtenverkeer. Landelijk zijn er momenteel wachtlijsten en heel veel manieren om hier een totaal overzicht in te hebben. Ook voor opdrachtgever is dit minder arbeidsintensief. Wij verzoeken u vriendelijk doch dringend om deze eis te schrappen en te werken met een alternatief wat al vaker is voorgesteld waarbij centraal een totaaloverzicht wordt bijgehouden waarin alles (wachtlijst/workload) van alle opdrachtnemers én opdrachtgever staan. Ook aan de kant van de opdrachtgever kan een opstopping ontstaan waar opdrachtnemers van op de hoogte moeten zijn. Zo is beter te voorspellen wat eraan komt en hoe dit op te vangen. Voor de gemeenten levert dit apart aanleveren ook een extra en ongewenste administratieve last."	De gemeenten achten het van belang om actief en betrouwbaar inzicht te hebben in de ontwikkeling van wachtlijsten per opdrachtnemer, zodat tijdig kan worden gestuurd op toegankelijkheid en continuïteit van de ondersteuning. Hoewel het iwmo-berichtenverkeer hierin een rol speelt, biedt dit naar het oordeel van de gemeenten niet in alle gevallen een volledig en actueel beeld. De maandelijksse rapportageverplichting blijft daarom gehandhaafd. Tegelijkertijd onderzoeken de DUO-gemeenten de mogelijkheden om wachtlijsten in de toekomst centraal te beheren. De vorm is nog onbekend, maar denk aan een online bestand welke door de uitvoering van zowel de gemeente als van de aanbieder kan worden geraadpleegd en -bewerkt. Of denk aan een portaal die hierin faciliteert. Hoe dan ook, nadere uitwerking hiervan volgt in de implementatiefase en een dergelijke uitwerking zou in die zin invulling geven aan deze eis.
23	Programma van eisenartikel 9.3	Deze eis: Opdrachtnemer geeft in het Plan van aanpak van de Cliënt aan in hoeverre en op welke wijze samenwerking met andere Opdrachtnemers, andere professionals en informele ondersteuners wordt vormgegeven. - Zoals in een eerdere vraag genoemd is een Plan van Aanpak voor de Huishoudelijke ondersteuning hoogst ongebruikelijk. Bovendien zijn opdrachtnemers afhankelijk van wat wij weten/doorkrijgen. Meestal weten wij dit niet. Bovendien zijn wij geen regisseur en hebben we hier te maken met de AVG. Wij verzoeken u deze eis te schrappen.	De gemeenten achten het van belang dat, ook bij deze vorm van ondersteuning, in afstemming met de cliënt helder wordt vastgelegd welke ondersteuning wordt geleverd en welk resultaat daarmee wordt beoogd. Het Plan van Aanpak is daarbij bedoeld als een licht en praktisch instrument om verwachtingen over en weer te concretiseren, de kwaliteit en clientgerichtheid van de dienstverlening te borgen en waar nodig bij te kunnen sturen. Gelet hierop handhaven de gemeenten deze eis.
24	Programma van eisenartikel 8.5	Hierin stelt u de eis dat de opdrachtnemer samen met de Cliënt een Plan van Aanpak opstelt, waarin de doelen en resultaten staan beschreven. --> Bij de huishoudelijke ondersteuning geeft opdrachtgever een indicatie af en deze ondersteuning is vaak enkelvoudig. Het is dan ook hoogst ongebruikelijk voor enkelvoudige huishoudelijke ondersteuning om een plan van aanpak te maken en doelen te beschrijven. Dat is meer voor begeleiding. Dit is een administratieve last waarvan wij ons afvragen wat het doel is wat u hiermee wenst te bereiken. En of dit dan het middel is om dat te bereiken. Wij zien uw gemotiveerde reactie graag tegemoet.	Zie het antwoord op vraag 23.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
25	Programma van eisenartikel 7.7	Indien u onbereidwillig bent om de VOG plicht te laten vervallen, waarom is gekozen voor 60 maanden voorafgaand aan het aandienen van de aanbesteding? Deze eis hebben wij niet eerder gezien. Er zijn medewerkers in de DUO gemeenten welke langer bij ons werken. Hiermee vraagt u ons om per direct voor alle medewerkers een VOG op te vragen. Wat is het doel hiervan? Bent u zich ervan bewust dat er met deze eis de gehele komende contractperiode verder geen VOG verplichting geldt? Is deze kostenpost die dus alleen geldt voor de inschrijving meegenomen in de tariefstelling of is hier apart een declaratie voor in te dienen? Wij ontvangen graag uw gemotiveerde reactie.	De VOG-verplichting is opgenomen vanuit het belang van het waarborgen van een veilige en integere dienstverlening aan kwetsbare cliënten en geldt als een gebruikelijke eis binnen dit domein. De termijn van 60 maanden is gekozen om te waarborgen dat de overgelegde VOG een recente en representatieve weergave geeft van het gedrag van medewerkers, waarbij een balans is gezocht tussen actualiteit en uitvoerbaarheid. De gemeenten zijn zich ervan bewust dat dit voor zittend personeel kan betekenen dat opnieuw een VOG dient te worden aangevraagd; dit wordt beschouwd als behorend tot de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de opdracht. Ten aanzien van de kosten geldt dat deze worden geacht onderdeel uit te maken van de reguliere bedrijfsvoering en hiervoor is geen separate vergoeding of declaratiemogelijkheid mogelijk. Medewerkers werken achter de voordeur bij kwetsbare cliënten, en zodoende achten de DUO-gemeenten het eisen van een actuele VOG verdedigbaar. Deze eis is gewijzigd, in die zin dat het onderdeel "voorafgaand aan de offerte" is geschrapt. De VOG-verplichting met een termijn van 60 dagen blijft gehandhaafd.
26	Programma van eisenartikel 7.7	Een VOG biedt geen garanties want dit zegt alleen dat iemand nooit is gepakt. Bovendien is dit niet meer wettelijk verplicht binnen de Wmo. Bij ons tekent iedere medewerker bij indiensttreding een Eigen Verklaring waarin hij/zij verklaart dat hij/zij geen strafbare feiten heeft gepleegd die een belemmering vormen voor de werkzaamheden. Uiteraard kunnen wij, eventueel in opdracht van u, de VOG op ieder moment bij de medewerker opvragen. Is dit voldoende en bent u bereid de VOG plicht zoals genoemd hiermee te laten vervallen?	Hoewel een VOG geen absolute garantie biedt, wordt deze wel gezien als een onafhankelijke en objectieve toets. Gezien de aard van de werkzaamheden bij kwetsbare cliënten achten de gemeenten deze screening noodzakelijk. Een eigen verklaring wordt daarbij niet als gelijkwaardig beschouwd.
27	Programma van eisenartikel 7.3	"U geeft hier aan dat het in te zetten personeel van Opdrachtnemer wat beroepsmatig in contact kan komen met Cliënten aan wie hulp en/of ondersteuning wordt geboden, aantoonbare relevante ervaring binnen de gestelde kaders (wettelijk, programma van eisen, cao) moet hebben. We moeten natuurlijk ook nieuwe toetreders tot de branche een kans tegeven zich te ontwikkelen tot een ervaren medewerker Deze eis is buiten proportioneel en onwerkbaar. Zoals deze eis nu is omschreven moeten wij 85 - 95% van de sollicitanten afwijzen. Iedereen die het nu doet heeft het ook moeten leren. Mensen die solliciteren komen vanuit een andere sector of zijn nog jong en hebben weinig werkervaring. Zo is de arbeidsmarkt momenteel. Hierbij het verzoek om deze onwenselijke en onwerkbare eis te schrappen. "	Met deze eis wordt niet beoogd om startende medewerkers uit te sluiten, maar om te borgen dat medewerkers die zelfstandig bij cliënten worden ingezet beschikken over voldoende basisvaardigheden om de ondersteuning verantwoord uit te voeren. Het is daarbij mogelijk dat nieuwe medewerkers deze ervaring opdoen door middel van een inwerkperiode en begeleiding, bijvoorbeeld door mee te lopen met een ervaren collega. De gemeenten achten deze invulling passend en proportioneel in relatie tot de aard van de werkzaamheden en handhaven de gestelde eis.
28	Programma van eisenartikel 7.1	Eisen aan het personeel zijn met name de laatste 3 competenties buiten proportioneel om van alle medewerkers te verwachten. Zeker in de huidige tijd met de arbeidsmarktkrapte en daardoor veranderende medewerkerspopulatie. Wij verzoeken u deze eis te wijzigen door deze competenties apart te benoemen en toe te voegen dat we in ieder geval een aantal medewerkers hebben die hierover beschikken.	Wij begrijpen uw punt dat deze vaardigheden niet vanzelfsprekend bij elke medewerker vanaf dag één volledig aanwezig zijn. Tegelijkertijd hechten wij er waarde aan dat medewerkers die deze ondersteuning bieden, in staat zijn om – na een passende inwerk- en ontwikkelperiode – een zekere mate van regie, organisatorisch inzicht en adviesvaardigheden te ontwikkelen. Wij zien deze aspecten daarom niet zozeer als direct vereiste instapcompetenties, maar als vaardigheden die binnen redelijke termijn eigen gemaakt moeten kunnen worden. Zo borgen wij dat cliënten op termijn de ondersteuning ontvangen die nodig is om hun huishouden, waar mogelijk, zelfstandig en met vertrouwen te kunnen organiseren.
29	Programma van eisenartikel 4	U geeft aan dat hier werkzaamheden worden verricht welke aanvullend zijn op de hbh. Echter, stellen wij voor om boodschappen doen bijvoorbeeld alleen toe te staan als er bijzondere boodschappen moeten worden gedaan welke niet kunnen worden bezorgd (bijvoorbeeld in verband met een specifiek dieet). Ramen wassen doen wij aan de binnenkant en vallen onder de periodieke werkzaamheden, wilt u bevestigen dat het hier om de binnenkant gaat? Voor de buitenkant is een andere voorziening die buiten de wmo valt. De zolder/kelder opruimen doen wij niet. Aanvullende of extra werkzaamheden wel aanbieden voor de HHT is verwarrend voor de medewerkers en wij verzoeken u de extra/ aanvullende werkzaamheden die niet onder de wmo vallen te schrappen. Het is lastig uit te leggen waarom het bij de 1 wel kan en bij de ander niet.	Wij begrijpen uw wens om duidelijkheid te bieden aan medewerkers en cliënten. Tegelijkertijd achten wij het van belang om binnen de kaders van de Wmo en HHT voldoende maatwerk te kunnen blijven leveren. zolder/kelder : HHT is juist bedoeld om aanvullend op de reguliere HBH ondersteuning te bieden. Dit betekent dat met inzet van HHT ook extra ruimtes kunnen worden schoongemaakt die binnen de reguliere indicatie voor HBH niet worden meegenomen. Wij achten het daarom niet wenselijk om deze aanvullende mogelijkheden volledig te schrappen. Boodschappen : Wij onderschrijven dat boodschappen doen geen standaardonderdeel is. Het betreft hier nadrukkelijk uitzonderingssituaties, waarbij het gaat om het samen doen van boodschappen en/of het doen van bijzondere boodschappen die niet via reguliere bezorgdiensten verkrijgbaar zijn (bijvoorbeeld in verband met een dieet). Ramen : Binnen de Wmo wordt bij het wassen van ramen standaard uitgegaan van de binnenzijde. Wij bevestigen dat dit ook hier het uitgangspunt is.
30	Aanbestedingsdocument 1.3.3	Wij begrijpen dat het tarief is vastgesteld op € 42,47 (2026), en dat om te komen tot het tarief 2027 een indexatie zal plaatsvinden conform paragraaf 1.3.4. De cao-onderhandelingen vinden momenteel plaats. Graag verzoeken wij u te bevestigen dat mocht onverhoopt de indexatie ontoereikend zijn om de loonsligingen te dekken, er een navenant hoger tarief 2027 wordt vastgesteld, zodat van meet af aan een reëel tarief wordt geboden.	Zie het antwoord op vraag 7.
31	Aanbestedingsdocument 1.8	U wenst een raamovereenkomst af te sluiten voor maximaal 8 jaar. Daarmee sluit u de markt voor lange tijd af. Welke rechtvaardiging heeft u hiervoor?	Opdrachtgever wenst geen raamovereenkomst af te sluiten maar een dienstverleningsovereenkomst voor maximaal 8 jaar.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
32	Aanbestedingsdocument 2.14	Kunt u bevestigen dat in te schakelen ZZP-ers (waarop géén beroep wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen) niet hoeven te worden opgenomen in IID van het UEA?	Een ZZP'er wordt gezien als onderaannemer. De uitsluitingsgronden zoals opgenomen in het UEA (deel III) zijn dus ook van toepassing op de ZZP'ers waar hoofdaannemer zich niet wil beroepen op de financiële en economische draagkracht en/of de technische bekwaamheid en/of de beroepsbekwaamheid van de onderaannemer. De hoofdaannemer overlegt de bewijsstukken om aan te tonen dat de uitsluitingsgronden niet op de onderaannemer van toepassing zijn conform het bepaalde in paragraaf 4.6.
33	Aanbestedingsdocument 2.14	Kunt u bevestigen dat enkel de in te zetten onderaannemers die reeds bekend zijn hoeven te worden opgenomen in IID van het UEA, en dat het een aanbieder ook na inschrijving nog is toegestaan om onderaannemers in te zetten bij de uitvoering van de opdracht, ook al zijn deze niet opgenomen in IID van het UEA (dit leiden ook wij af uit 3.9.5 overeenkomst)?	Dit kan opdrachtgever bevestigen. Zie paragraaf 2.14: Een hoofdaannemer kan na inschrijving slechts van onderaannemer wisselen, nadat de nieuwe onderaannemer is voorgelegd aan de gemeente en de gemeente de van toepassing zijnde uitsluitingsgronden, heeft gecontroleerd en hier akkoord op heeft gegeven.
34	Aanbestedingsdocument 4.3	U verlangt een verzekering van minimaal € 3 miljoen per gebeurtenis. Dit is in onze visie disproportioneel. De VNG-contractstandaard gaat uit van minimaal € 2,5 miljoen. En ook uw overeenkomst gaat uit in 3.28.2 van een beperking van de aansprakelijkheid van € 2,5 miljoen per gebeurtenis. Er is geen gerechtvaardigde reden te bedenken waarom u een hogere eis zou stellen. Wij verzoeken u dan ook dit te verlagen naar minimaal € 2,5 miljoen	Zie antwoord op vraag 6.
35	Aanbestedingsdocument 4.4	U geeft aan dat bij de referentieverklaring een productieverantwoording moet worden gevoegd, waaruit blijkt dat de referentieopdracht voldoet aan de gevraagde omvang. Moet deze tevens zijn voorzien door een controleverklaring van de accountant?	Een accountantsverklaring bijvoegen is in dit verband niet noodzakelijk. Het doel van het opvragen van de productieverantwoording in deze is namelijk vaststellen of de uitgevoerde referentieopdracht qua omvang vergelijkbaar en toereikend is. Aan de hand van de productieverantwoording kan dit worden vastgesteld en dat is dus afdoende. De gemeenten behouden zich wel het recht voor om nadere verificatie uit te voeren bij de betreffende referent.
36	Aanbestedingsdocument 4.4	Kunt u bevestigen dat de minimale omvang van 14.000 uitgevoerde uren per jaar (over de afgelopen 3 jaar) bij één gemeente (= opdrachtgever = referent) moet zijn uitgevoerd, en dat niet met meerdere referenties tezamen voldaan mag worden aan de geschiktheidseis van 14.000 uitgevoerde uren per jaar?	Dit is correct.
37	Aanbestedingsdocument 4.6	In 4.4 vereist u dat een productieverantwoording wordt toegevoegd bij de referentieverklaring. Echter, dit ontbreekt in het overzicht van 4.6. Wat is correct? En mocht dit inderdaad ontbreken, kunt u dan een nieuw – volledig – overzicht bij de NvI voegen. Dit om fouten bij inschrijving te voorkomen.	Een productieverantwoording is vereist. Dit wordt aangepast in het overzicht.
38	Aanbestedingsdocument 5.2	"Een percentage van 5% SROI is in onze visie disproportioneel hoog. Dit wijkt ook af van het percentage dat andere gemeenten bij vergelijkbare aanbestedingen hanteren. 1. Wij verzoeken u dit percentage te verlagen naar 2%. 2. Wij verzoeken u te bevestigen dat de inzet SROI verband moet houden met de opdracht (oftewel: het uitvoeren van hulp bij het huishouden). En dat niet aan de eis kan worden voldaan door middel van initiatieven die géén verband houden met deze opdracht. 3. Wij verzoeken u te bevestigen dat u het voldoen aan deze eis strikt handhaaft. 4. Wij verzoeken u te bevestigen dat als opdrachtnemer evenwel kan aantonen (bijvoorbeeld met een verklaring van de SROI-coördinator) dat het ondanks alle inspanningen onmogelijk is om aan de eis te voldoen, de gemeente géén sanctie oplegt."	1. Akkoord, de contractstukken zullen hierop worden aangepast. 2. De inzet van SROI dient verband te houden met de opdracht en de daarmee samenhangende doelstellingen. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van het bouwblokkenmodel in onze leidraad SROI. Er zal een startgesprek plaatsvinden met de SROI-coördinator waarna een Plan van Aanpak aangeleverd wordt. Activiteiten dienen altijd beoordeeld te worden door de SROI-coördinator. 3. De SROI-verplichting maakt onderdeel uit van de contractuele afspraken. De gemeente ziet toe op naleving hiervan, waarbij de invulling en voortgang in overleg plaatsvinden. 4. De SROI-verplichting betreft een contractuele verplichting waarbij het behaalde resultaat leidend is. Het betreft geen inspanningsverplichting. Na gunning is er een startgesprek waarin wij vanuit de gemeente/SROI-coördinator in overleg gaan over de invul mogelijkheden en ook gedurende de contractperiode kunnen we meedenken in de realisatie, mocht dat nodig zijn.
39	Aanbestedingsdocument 6.1	Alle gunningscriteria. U geeft aan dat er 'minimaal' in moet worden gegaan op de genoemde onderdelen. Dit impliceert dat u ook inzicht wenst in andere onderdelen, althans op andere – niet genoemde – onderdelen beoordeelt. Om te voorkomen dat er uiteindelijk appels met peren worden vergeleken verzoeken wij u het woord 'minimaal' te laten vallen, en dat extra genoemde onderdelen niet meewegen bij de beoordeling.	Met het gebruik van het woord minimaal wordt beoogd aan te geven dat inschrijvers in ieder geval dienen in te gaan op de benoemde onderdelen. De beoordeling vindt plaats op basis van alle in de gunningscriteria opgenomen aandachtspunten en de kwalitatieve scoretabel in paragraaf 6.2. Aanvullende informatie kan bijdragen aan de onderbouwing en kwaliteit van de inschrijving, voor zover deze relevant is voor de gevraagde onderdelen, maar leidt niet tot beoordeling op andere, niet benoemde criteria. De gemeenten zien daarom geen aanleiding om de formulering aan te passen.
40	Aanbestedingsdocument 6.1	SGC1. Met betrekking tot het onderdeel 'efficiency' verlangt u de visie op innovaties en de rol in het ontwikkelen van de voorziening hbb. De doelstelling ziet 'slechts' op zorgcontinuïteit. Kunt u bevestigen dat u eventuele in een inschrijving genoemde innovaties etc. die géén relatie hebben met de zorgcontinuïteit niet in de beoordeling worden betrokken. Dit om te voorkomen dat er appels met peren worden vergeleken.	De beoordeling vindt plaats op basis van alle in de gunningscriteria opgenomen aandachtspunten en de kwalitatieve scoretabel in paragraaf 6.2. Aanvullende informatie kan bijdragen aan de onderbouwing en kwaliteit van de inschrijving, voor zover deze relevant is voor de gevraagde onderdelen, maar leidt niet tot beoordeling op andere, niet benoemde criteria.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
41	Aanbestedingsdocument6.1	Alle gunningscriteria. U noemt per gunningscriterium een aantal onderdelen waarop inschrijver moet ingaan. Worden deze onderdelen afzonderlijk beoordeeld? Uit de beoordelingsmethodiek leiden wij af van wel. En hoe zit het met de eventuele subonderdelen die in SGC1 per onderdeel zijn genoemd?	Nee, deze onderdelen worden niet afzonderlijk beoordeeld. Zie ook antwoord op vraag 40
42	Programma van Eisen6.3	Kunt u ons het toetsingskader verstrekken op basis waarvan de toezichthouder toetst?	Zie artikel 3.16 Toezicht en Handhaving van de overeenkomst.
43	Programma van Eisen8.5 8.6	U schrijft in 8.6 over een plan van aanpak dat onderdeel uitmaakt van de beschikking. In 8.5 schrijft u dat dit PvA door opdrachtnemer met cliënt wordt gemaakt. Als het PvA onderdeel moet zijn van de beschikking moet het voor het afgeven van de beschikking gemaakt zijn maar dan is er nog geen opdracht aan opdrachtnemer. Kunt u aangeven hoe u dat organisatorisch ziet?	De DUO-gemeenten zullen artikel 8.6 tekstueel aanpassen. Het plan van aanpak maakt inderdaad geen onderdeel uit van de beschikking. Daarnaast is opgenomen dat de evaluatie wordt gerapporteerd aan de opdrachtgever; dit sluit niet aan bij de uitvoeringspraktijk. In de praktijk wordt informatie bij een herindicatie, indien nodig, opgevraagd bij of aangeleverd door opdrachtnemer. De tekst wordt gewijzigd in: "Opdrachtnemer evalueert periodiek het Plan van Aanpak met de cliënt."
44	Programma van Eisen8.6	Wilt u iedere individuele wijziging gerapporteerd krijgen? Dat is voor zowel opdrachtgever als opdrachtnemer nogal een last. Bent u bereid om overleg op grote lijnen te accepteren en indien de situatie zulks vraagt een overleg op de casus?	zie vraag 43.
45	Programma van Eisen10.3	Indien cliënt ons laat weten dat hij een Wlz-indicatie krijgt, dan kunnen wij dit uiteraard ook aan u laten weten door middel van een stopbericht. Echter, er doen zich ook situaties voor dat cliënt ons dit niet laat weten. Of dat er met terugwerkende kracht een indicatie blijkt te zijn verstrekt. In dat geval leveren wij gerechtvaardigd huishoudelijke hulp terwijl – zonder dat dit aan ons bekend is - de Wlz-indicatie al blijkt te zijn afgegeven. Wij verzoeken u ons te bevestigen dat u in dat geval deze door ons gerechtvaardigd geleverde diensten betaalt. Immers, wij zijn géén Wlz-aanbieder, en krijgen dit dus niet betaald van het zorgkantoor. Daarnaast ligt dit niet in onze risicosfeer. U kunt het risico wel verkleinen door dagelijks (al dan niet geautomatiseerd) bij het zorgkantoor na te gaan of er een Wlz-beschikking is afgegeven, en ons direct informeren als dit het geval is.	zie vraag 15.
46	Programma van Eisen18.1	U doet voorkomen alsof een leverancier ook kan voldoen aan de SROI-eis door middel van een bijdrage leveren die géén verband houdt met de opdracht. Dit is in strijd met het aanbestedingsrecht. Eisen die u stelt moeten altijd verband houden met de opdracht. Wij verzoeken u de tekst aan te passen.	De gemeenten onderschrijven dat gestelde eisen verband dienen te houden met de opdracht. De SROI-verplichting zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken is gericht op het realiseren van maatschappelijke waarde in relatie tot de uitvoering van de opdracht en de daarmee samenhangende doelstellingen. Binnen de gehanteerde systematiek wordt bij de uitwerking van de SROI-verplichting (onder andere via het startgesprek en het plan van aanpak) beoordeeld of de voorgestelde activiteiten voldoende verband houden met de opdracht. De gemeente ziet geen aanleiding om de tekst aan te passen.
47	Overeenkomst3.14.2	Kunt u bevestigen dat no show (d.w.z. binnen 24 uur zegt inwoner af, of inwoner is zonder afzegging afwezig) wordt vergoed?	De DUO-gemeenten verstaan onder declarabele uren de daadwerkelijke minuten/uren waarin een cliënt ondersteuning ontvangt, zoals opgenomen in artikel 12.2 van het Programma van Eisen. In situaties van no show is hiervan geen sprake, waardoor deze tijd niet voor vergoeding in aanmerking komt. De gemeenten beschouwen no show als een omstandigheid die behoort tot de reguliere bedrijfsvoering van de opdrachtnemer. Bij het vaststellen van de tarieven is, onder andere via de opgenomen risico-opslag, rekening gehouden met (financiële) tegenvallers (zie ook paragraaf 2.7 van het kostprijsonderzoek). De gemeenten zien dan ook geen aanleiding om no show afzonderlijk vergoedbaar te maken.
48	Overeenkomst1.10	U geeft aan dat de aanbieder als hij meer dan 5% in een contractjaar behaalt, hij dit meerdere aantoonbaar moet investeren in de verbetering van de maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden. Wij verzoeken u om niet 'per contractjaar' te kijken, maar over de looptijd van de overeenkomst, zodat eventuele verliezen in een jaar (of krappe winsten) gecompenseerd kunnen worden.	Opdrachtgever gaat hier niet in mee. We blijven dit per contractjaar bekijken.
49	Overeenkomst1.10	Wat verstaat u onder 'zo laag mogelijke overheadkosten'? Op welke wijze houdt u rekening met de rechtsvorm? En op welke wijze houdt u rekening met de beloning van de bestuurders?	Onder 'zo laag mogelijke overheadkosten' verstaan wij het beperken van indirecte kosten (zoals huisvesting, administratie en management), zodat zoveel mogelijk middelen direct aan zorg worden besteed. Daarbij geldt dat overhead doelmatig, proportioneel en uitlegbaar moet zijn (zie artikel 2.5 kostprijsonderzoek). Rechtsvorm De DUO-gemeenten maken geen onderscheid naar rechtsvorm. Wel kan de rechtsvorm invloed hebben op de kostenstructuur (bijv. geen winsttoegmerk bij stichtingen vs. winst bij een BV). In alle gevallen moeten kosten, inclusief overhead, passend en transparant zijn. Beloning bestuurders De beloning van bestuurders valt onder de overhead en wordt beoordeeld op redelijkheid en doelmatigheid. Opdrachtnemers dienen zich te houden aan relevante wet- en regelgeving, zoals de WNT of ANBI-regels indien van toepassing.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
50	Overeenkomst 3.19.1	Niet elke niet-nakoming rechtvaardigt terugvordering, 5% korting of opzeggen van de overeenkomst. Kunt u bevestigen dat dit pas aan de orde is als de procedure in 10.11 PvE is doorlopen, en sprake is van stap 6? Kunt u ook bevestigen dat niet meerdere sancties worden opgelegd, dit is immers disproportioneel.	Bij niet-nakoming wordt het escalatiemodel (stappen 1 t/m 7) gevolgd, gericht op herstel vóór sanctiëring. Na vaststelling van tekortkomingen dient opdrachtnemer een verbeterplan in, dat wordt beoordeeld op concreetheid en haalbaarheid. Bij twee onvoldoende beoordelingen wordt direct overgegaan naar stap 6. Bij een voldoende plan volgt uitvoering en herbeoordeling. Pas bij uitblijvende verbetering ondanks deze stappen kan een sanctie worden opgelegd, beginnend met een tijdelijke korting van 5%. Bij aanhoudende tekortkomingen kan dit escaleren tot ontbinding. Sancties stapelen zich in beginsel niet, maar kunnen wel worden verzwaard bij uitblijvende verbetering of overschrijding van termijnen. Toepassing vindt plaats per gemeente, met optie tot gezamenlijk optreden.
51	Overeenkomst 3.19.4	Hoe verhoudt de ontbindingsmogelijkheid onder c en d zich tot de procedure in 10.11 PvE? Kunt u bevestigen dat dit pas aan de orde is als deze procedure is doorlopen en sprake is van stap 6? Kunt u ook bevestigen dat niet meerdere sancties worden opgelegd, dit is immers disproportioneel.	zie vraag 50.
52	Overeenkomst	Kunt u aangeven voor wat betreft welke artikelen u bent afgeweken van de contractstandaard?	We zijn niet afgeweken van de contractstandaard.
53	wachtkamerovereenkomst	Wat zijn de verschillen tussen de overeenkomst en de wachtkamerovereenkomst?	De overeenkomst is van toepassing op de inschrijver aan wie de opdracht wordt gegund. De wachtkamerovereenkomst wordt gesloten met de inschrijver die als tweede is geëindigd in de rangorde. Deze overeenkomst treedt in werking onder een opschortende voorwaarde, namelijk het geval dat de gegunde partij de overeenkomst niet (langer) kan of wil uitvoeren. In dat geval kan de wachtkamerovereenkomst direct van kracht worden. Op pagina 6 van de wachtkamerovereenkomst zijn de afwijkingen ten opzichte van de reguliere overeenkomst vetgedrukt weergegeven. In artikel 1.1 (pagina 9) wordt nader ingegaan op de opschortende voorwaarde. Verder zijn de overeenkomsten inhoudelijk gelijk.
54	Overeenkomst 1.10	Kunt u transparant en dus exact kenbaar maken hoe u 'de winst uit hoofde van deze overeenkomst' berekent? Wat verstaat u onder 'netto omzet'. En wat verstaat u onder 'redelijke bedrijfskosten van de aanbieder'?	Zie artikel 1.10. De winst van Aanbieder wordt bepaald op basis van de resultante van het verschil tussen de netto omzet en de redelijke bedrijfskosten van Aanbieder, vóór aftrek van rente en belasting. Bij de vaststelling van de redelijke bedrijfskosten van Aanbieder wordt in ieder geval uitgegaan van zo laag mogelijke overheadkosten en wordt rekening gehouden met de rechtsvorm en de beloning van de bestuurders.
55	Overeenkomst 1.10	Wat verstaat u onder 'aantoonbaar investeren'?	Onder aantoonbaar investeren wordt in ieder geval verstaan dat de Aanbieder: - de besteding van deze middelen afzonderlijk en inzichtelijk administreert in de financiële administratie; - jaarlijks, gelijktijdig met de verantwoording, rapporteert over de hoogte van de winst en de concrete inzet van het meerdere boven 5%; - met bewijsstukken (zoals facturen, projectplannen, opleidingsoverzichten of kwaliteitsverbetertrajecten) onderbouwt dat de middelen zijn ingezet voor kwaliteitsverbetering; - de investeringen uitsluitend aanwendt voor activiteiten die direct bijdragen aan de kwaliteit, continuïteit en/of toegankelijkheid van de maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden, zoals scholing van personeel, verbetering van arbeidsvoorwaarden, innovatie van dienstverlening of vermindering van werkdruk; - op verzoek van de Gemeente nadere toelichting verstrekt en inzage geeft in de onderliggende stukken.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
56	Conceptovereenkomst, paragraaf 3.28.2	In artikel 3.28.2 is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer in hoogte beperkt, maar lijkt geen beperking te zijn opgenomen voor de aard van de schade, waardoor Opdrachtnemer mogelijk ook aansprakelijk is voor indirecte schade en gevolgschade. Voor Opdrachtgever lijkt in artikel 3.28.1 wel een beperking van dergelijke schade te gelden. Dit leidt tot een onevenwichtige en disproportionele risicoverdeling, mede omdat indirecte schade en gevolgschade in de regel niet of slechts beperkt verzekeraar zijn. Bent u bereid artikel 3.28.2 aan te passen zodat de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wordt beperkt tot directe schade, met uitsluiting van indirecte schade en gevolgschade, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid? Zo niet, dan zien wij graag gemotiveerd waarom niet.	Het door u voorgestelde verzoek tot aanpassing van artikel 3.28.2 wordt niet gehonoreerd. Dit artikel maakt onderdeel uit van deel 3 van de overeenkomst, waarin de generieke bepalingen zijn opgenomen die voortkomen uit de landelijk vastgestelde contractstandaarden van het Ketebureau i-Sociaal Domein. Deze contractstandaarden beogen juist uniformiteit in contractuele voorwaarden te waarborgen. Deel 3 bevat de gestandaardiseerde uitvoeringsvoorwaarden (randvoorwaarden) die voor alle gemeenten en aanbidders gelijk zijn en om die reden niet aanpasbaar zijn.
57	Conceptovereenkomst, paragraaf 1.3.4	In artikel 1.3.4 krijgt Opdrachtgever het recht de overeenkomst tussentijds op te zeggen met een opzegtermijn van zes maanden, naast de beëindigingsmogelijkheden in de artikelen 1.6.1, 3.19.1 en 3.22. Voor Opdrachtnemer lijken de tussentijdse beëindigingsmogelijkheden echter beperkt tot artikel 3.22 en artikel 3.30.4, waarbij artikel 3.30.4 bovendien verwijst naar artikel 1.4, dat niet van toepassing lijkt te zijn verklaard. Dit leidt tot een onevenwichtige risicoverdeling, mede gezien de investeringen die Opdrachtnemer moet doen in personeel en continuïteit. Bent u bereid artikel 1.3.4 zodanig aan te passen dat ook Opdrachtnemer de overeenkomst tussentijds kan opzeggen met een opzegtermijn van zes maanden? Zo niet, dan zien wij graag gemotiveerd waarom niet.	De gemeente is niet bereid om artikel 1.3.4 zodanig aan te passen dat de opdrachtnemer de overeenkomst tussentijds kan opzeggen. De gemeente heeft een wettelijke zorgplicht op grond van de Wmo en moet de inwoners beschermen tegen discontinuïteit. Hulp bij het huishouden betreft kwetsbare inwoners die afhankelijk zijn van ondersteuning.
58	Onderbouwing gunningscriteria	Aanbestedingsdocument hoofdstuk 6 Op welke wijze wensen de gemeenten dat inschrijvers de beantwoording van de kwalitatieve gunningscriteria onderbouwen? Worden objectieve gegevens, KPI's, cliënttevredenheidscijfers, personeelsgegevens, certificeringen en/of andere bewijsstukken meegevoerd bij de beoordeling?	Zie antwoord op vraag 40.
59	Capaciteit per 1 januari 2027	Document: Aanbestedingsdocument hoofdstuk 6, criterium Dekkend Zorglandschap. Op welke wijze beoordelen de gemeenten de door inschrijvers beschreven capaciteit per 1 januari 2027? Verwachten de gemeenten dat deze capaciteit reeds beschikbaar is ten tijde van inschrijving, of mag deze na gunning worden opgebouwd?	De gemeenten beoordelen naar aanleiding van de aandachtspunten beschreven bij criterium Dekkend Zorglandschap. Verwacht wordt dat de capaciteit per 1 januari 2027 beschikbaar is.
60	Cliëntenstop	Document: Conceptovereenkomst artikel 3.6 Onder welke omstandigheden zijn gemeenten bereid toestemming te verlenen voor een tijdelijke cliëntenstop en welke procedure wordt hierbij gehanteerd?	Het PvE gaat uit van een verplichting voor de aanbieder om voldoende capaciteit te organiseren en de continuïteit van dienstverlening te borgen. Indien de aanbieder voorziet dat de kwaliteit of continuïteit van de dienstverlening onder druk komt te staan (bijvoorbeeld door capaciteitsproblemen), wordt van de aanbieder verwacht dat hij tijdig passende maatregelen treft en dit proactief meldt bij de opdrachtgever, inclusief een onderbouwd herstel- of verbeterplan. De opdrachtgever beoordeelt hierbij of een cliëntenstop noodzakelijk en proportioneel is, mede gelet op de plicht om de continuïteit van ondersteuning voor cliënten te waarborgen.
61	HHT Diensten Thuis per perceel	Document: Bijlage A Programma van Eisen, artikel 4 en artikel 16 Kan opdrachtgever inzicht geven in het huidige gebruik van HHT Diensten Thuis per perceel, waaronder het aantal cliënten, het aantal gerealiseerde uren en het aandeel van HHT ten opzichte van de totale opdrachtomvang?	De cliëntenaantallen voor HHT zijn niet eenduidig te specificeren, omdat cliënten met een HBH-indicatie aanvullend HHT-diensten kunnen inkopen, waardoor overlap ontstaat. Daarnaast behoren ook mantelzorgers (via mantelzorgorganisaties) tot de doelgroep. Het aandeel HHT binnen de totale opdracht is beperkt: circa 3% in Uithoorn, 2% in Ouder-Amstel en 1% in Diemen.