Nummer	Vraag	Antwoord
1	Helaas konden wij afgelopen donderdag niet aansluiten bij de 1e marktconsultatie van gemeente Zaanstad e.o. De presentatie en de opname van deze marktconsultatie zie ik niet in Tenderned staan. Kunt u mij anders in ieder geval de presentatie nog toezenden. Alvast bedankt tot zover.	De presentatie van de eerste marktconsultatie (10 september 2026) met de uitgangspunten voor de tariefberekening is inmiddels beschikbaar gesteld en gedeeld met aanbieders; deze bevat het volledige tariefmodel, de algemene parameters en de opbouw per product. De reactietermijn is aangepast: onderbouwde reacties, terugkoppeling en feedback kunnen tot uiterlijk 29 september 2026 (12:00 uur) gemaild worden naar zaanstad@transitiepartners.nl. De opname van de sessie is via TenderNed gedeeld.
2	Klopt het dat de presentatie nog niet online staat?	Zie antwoord bij vraag nr. 1
3	Ik meen mij te herinneren dat tijdens de vorige consultatie een maaltijdvergoeding is opgenomen bij dagbesteding. Waarom is deze er nu uitgehaald?	In de berekening is geen maaltijdvergoeding opgenomen voor de dagbestedingsproducten. Dit sluit aan bij het uitgangspunt dat voor dagbesteding geen maaltijd hoeft te worden geleverd; een eventuele bijdrage in maaltijdkosten kan aan de cliënt zelf in rekening worden gebracht. Wel wordt in het tarief een vergoeding voor koffie en thee opgenomen.
4	Kunnen jullie in de productbeschrijving opnemen dat bij "gecontracteerd vervoer" de dagbestedingslocatie zelf een externe vervoerspartij inzet?	In de berekening wordt voor vervoer de NZa-systematiek gehanteerd, met een onderscheid tussen gecontracteerd vervoer (groep en individueel, met/zonder rolstoel) en eigen vervoer, ingedeeld in afstandscategorieën (C0 t/m C6). Qua definitie en omschrijving wordt er aangesloten bij de NZa methodiek.
5	Niet cliëntgebonden tijd > Bij de dagbestedingsproducten mis ik de tijd die wij kwijt zijn aan, inkopen doen, activiteiten voorbereiden, afsluiten, schoonmaken. Ook mis ik tijd voor dossier/administratie werk (rapporteren, evalueren, begeleidingsplannen opstellen, intakes, contact met andere hulpverleners, declareren, etc.). Daarnaast komt ook nog kwaliteitsborging (HKZ gerelateerd), maar dit valt vermoedelijk onder overhead? Kunnen jullie allereerst verduidelijken onder welke noemer deze soorten werk vallen? M.a.w. wat valt onder "overig niet productief" en wat valt onder "niet cliëntgebonden tijd"? Dan kunnen wij toetsen of dit overeenkomt met onze dagelijkse praktijk.	Conform de richtlijnen vanuit de regio is enkel direct cliëntgebonden tijd declarabel. 'Indirect cliëntgebonden tijd' omvat onder andere reistijd en administratie/rapportage/verslaglegging/overleg, en is gebaseerd op landelijke benchmarks, onderzoeken en regionale kenmerken en uitgangspunten. 'Overig niet productief' betreft andere, niet-cliëntgebonden overleggen en activiteiten (zoals organisatieoverleg en teamuitjes) en is eveneens gebaseerd op landelijke benchmarks en onderzoeken. Activiteiten zoals het voorbereiden en afsluiten van activiteiten kunnen hier ook onder worden gerekend. Deze posten worden dus niet per minuut en per afzonderlijke handeling uitgesplitst, maar geven een algeheel beeld van de benodigde tijd. Daarnaast gaat de regio ervan uit dat het schoonmaken rondom activiteiten ook tijdens de dagbesteding plaatsvindt. Het doen van inkopen valt onder de overhead. Kosten voor kwaliteitsborging (bijv. HKZ) vallen niet onder deze posten, maar onder de aparte opslag 'tegemoetkoming in kosten voor opleiding en certificaten' (2%, voor huishoudelijke ondersteuning 1%).
6	Is er al iets bekend over de manier van aanbesteden? Wordt dit weer met het blokken systeem of wordt het een open house?	Deze vraag valt buiten de scope van het tariefonderzoek. Over de wijze van inkoop, waaronder de keuze voor een blokkensysteem of open house, wordt u op een later moment geïnformeerd.
7	Betreft productbeschrijving: Wat is de verwachting bij "lichamelijk gestimuleerd worden"?	De regio vindt het belangrijk dat de cliënten die gebruik maken van dagbesteding gestimuleerd worden om te bewegen waarbij het doel is om de conditie, mobiliteit en motoriek zo goed mogelijk te onderhouden.
8	Betreft productbeschrijving: welke functiemix/niveau wordt er verwacht per dienst/product?	De functie-eisen zijn per product, indien van toepassing, opgenomen in de productbeschrijvingen. De gehanteerde functiemix is gedeeld in de presentatie van 10 september 2026. Eventuele wijzigingen hierin worden gedeeld in de presentatie van 2 oktober 2026.
9	Betreft productbeschrijving: Blijft het zo dat de aanbieder een lichte toets doet bij toetreding dagbesteding algemene voorziening?	De eisen worden opgenomen in het Programma van Eisen (PvE). Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen de algemene voorziening en maatwerk. De lichte toets wordt uitgevoerd door het lokaal team.
10	Betreft productbeschrijving: Bij maatwerk Basis staat dat het verschil kan zitten in aantal dagdelen of in "doelgroep". Waar wordt het verschil in doelgroep tussen Algemene voorziening en Basis beschreven?	Dank voor uw vraag. Het verschil in doelgroep tussen de algemene voorziening en de maatwerkvoorziening Basis is beschreven in de productomschrijving dagbesteding, bij de omschrijving van de doelgroep per product. Wij verwijzen u graag naar deze productomschrijving voor de nadere toelichting.
11	Graag ontvangen wij ook de aanvullende (opleidings)eisen nog die bij de productomschrijvingen horen.	Zie antwoord bij vraag nr. 8 Aanvullende eisen worden later door de regio met u gedeeld.
12	Ik begrijp de gebruikte percentages in jullie tariefmodel. Als specialist zitten wij echter overal aan de hoge kant – routes zijn niet altijd heel efficiënt in te plannen, wij hebben voornamelijk HBO personeel, hoger ziekteverzuim door meer druk i.v.m. afbouw GGZ. Hoe wordt de inzet van specialisten gezien? Moeten wij op beide producten individuele begeleiding inschrijven?	Aanbieders worden geacht beide producten Individuele begeleiding (Basis en Plus) te kunnen leveren. Welk product wordt ingezet, hangt af van de hulpvraag van de inwoner. Een aanbieder hoeft beide producten niet zelfstandig te leveren: gecombineerde inschrijving met andere aanbieders is toegestaan. Zo kan een gespecialiseerde aanbieder samen met andere aanbieders inschrijven. Voor de personele inzet gaat de regio uit van de eisen in de productbeschrijvingen. Bij Individuele begeleiding Basis betreft dit medewerkers met minimaal mbo 3-niveau onder verantwoordelijkheid van een mbo 4-medewerker; bij Individuele begeleiding Plus een mix van mbo 4-medewerkers onder verantwoordelijkheid van hbo-medewerkers. De regio vraagt dus niet om voornamelijk hbo-inzet. Zet een aanbieder structureel een zwaardere functiemix in, dan is dat een eigen keuze van de aanbieder (zie ook het antwoord bij vraag nr. 36, nr. 42 en nr. 52). Wat betreft de reistijd: naar aanleiding van de input van aanbieders is de reistijd voor individuele begeleiding met 50 uur per jaar verhoogd (zie het antwoord bij vraag nr. 13). Het ziekteverzuim in het tariefmodel is per cao gebaseerd op het gemiddelde van de afgelopen 5 jaar volgens het CBS (zie de presentatie van de marktconsultatie van 10 september 2026 en het antwoord bij vraag nr. 88).
13	In de berekeningen individuele begeleiding wordt nu uitgegaan van 150 uur indirect cliëntgebonden tijd. Als ik uitga van 40 werkweken (rekening houdend met verlof en verzuim) dan zijn dit 45 min per dag. Gemiddeld heeft een begeleider bij ons 5 cliënten op een dag. Wij hebben zo'n 10% digitale begeleiding. Dan kom ik per dag op 3.5 reisbewegingen (tussen de 1e en laatste cliënt). Zelfs als ik uitga van een kwartier (wij zitten eerder tussen de 15 en 30 min) zijn dat al 52.5 min. per dag en dan is nog geen enkele registratie gedaan van het contact met de cliënt. Uitgaand van 10 min per cliënt zijn dat ook nog 50 min per dag. De 150 min zijn dan ook veel te laag. Hoe is dit getal berekend? Cliënten hebben een beperkte concentratieboog en langere begeleidingsafspraken (als de indicatie dit toelaat) zijn vaak niet haalbaar. Optimale reisroutes zijn heel lastig te maken omdat niet elke begeleider elke cliënt kan begeleiden en de (werk) roosters van cliënten niet op elkaar zijn afgestemd. Dus op dit onderdeel 2 vragen: hoe komt de 150 tot stand en zou dit heroverwogen kunnen worden?	Voor de opbouw van de indirect cliëntgebonden tijd verwijzen wij naar het antwoord bij vraag nr. 5. Naar aanleiding van de input en vragen heeft de regio besloten de reistijd voor individuele begeleiding met 50 uur te verhogen. Daarnaast is de aanname losgelaten dat 50% van de begeleiding digitaal wordt ingezet.
14	Voor de marktconsultaties met tendernummer 605355 voor de gemeente Zaanstad zijn er twee momenten om aan te sluiten. Helaas op beide data lukt het mij niet aan te sluiten, wordt de er mogelijk een opname gedaan zodat ik dit later terug kan zien?	Zie antwoord bij vraag nr. 1
15	Wij hebben helaas de presentatie van de 1e marktconsultatie gemist. Ik zie helaas niet de presentatie en de zoomuitzending hier in Tenderned staan. Kunt u ons deze nog toesturen. Wij willen graag nog een reactie terug geven voor 19 september.	Zie antwoord bij vraag nr. 1
16	In uw uitnodiging werd vermeld dat de opname achteraf zou worden gepubliceerd. Wij hebben deze echter nog niet ontvangen. Kunt u aangeven of de opname inmiddels beschikbaar is en, zo ja, waar deze geraadpleegd kan worden?	Zie antwoord bij vraag nr. 1
17	In de uitnodiging voor de eerste marktconsultatie van 10 september 2026 wordt vermeld dat de presentatie en opname na afloop beschikbaar worden gesteld, zodat ook niet-aanwezige aanbieders hierop feedback kunnen geven. Deze stukken zijn momenteel niet terug te vinden bij de beschikbare documenten in TenderNed. Kunt u aangeven waar de presentatie en/of opname van de marktconsultatie van 10 september 2026 geraadpleegd kunnen worden?	Zie antwoord bij vraag nr. 1
18	Wij willen ons bedrijf graag aanmelden voor WMO maatwerk 2026. Wat zijn de vervolgstappen die wij moeten maken?	Zodra de aanbestedingsstukken door de regio zijn gepubliceerd op TenderNed, kunt u zich via TenderNed inschrijven. Wij adviseren u de publicaties op TenderNed te volgen.
19	Ik kan even niet herinneren of dit gezegd is tijdens de presentatie. De opname van de presentatie is niet gedeeld waardoor ik het ook niet terug kan luisteren. De percentages van de werkgeverslasten zijn nu nog gebaseerd op 2026. Klopt het dat deze worden aangepast in het geldende tarief in 2028? De tarieven voor 2027 zijn namelijk wel al bekend: zie bijvoorbeeld 'WGA-premie en Ziektewet-premie stijgen in 2027' (UWV, https://www.uwv.nl/nl/publicaties/premienota/2026/wga-premie-en-ziektewet-premie-stijgen-in-2027).	Ja. De tarieven gaan in per 1 januari 2028. Voordat de tarieven worden vastgesteld, worden de werkgeverslasten, cao's, het ziekteverzuim en PNIL in het eerste kwartaal van 2027 herijkt op basis van de meest actuele gegevens. De door UWV gepubliceerde premies voor 2027 zijn in de nieuwe berekening al gebruikt. De premie Werkhervattingskas (Whk) bestaat uit twee premiecomponenten: de premie WGA en de premie Ziektewet (ZW-flex). In de berekening zijn beide componenten afzonderlijk opgenomen: de gedifferentieerde WGA-premie en de werkhervattingskas exclusief WGA, oftewel de ZW-flexpremie. Om dubbeltelling van de WGA-premie te voorkomen is de werkhervattingskas exclusief WGA opgenomen. In de nieuwe berekening zijn de landelijk door UWV vastgestelde gemiddelde premiepercentages voor 2027 gebruikt: 1,07% voor de WGA en 0,60% voor de ZW-flex (in de presentatie van 10 september 2026 stonden nog de percentages voor 2026: 0,96% en 0,56%). De werkelijke premie verschilt per werkgever (individueel of sectoraal gedifferentieerd), maar in de tariefberekening wordt uitgegaan van het landelijk gemiddelde.

20	Jullie hebben ons gevraagd om een reëel percentage no-show op te geven zodat jullie deze kunnen verwerken in de tarieven. Hier kom ik nog op terug. Voor nu wil ik graag meegeven dat het meenemen van no-show, voor in ieder geval dagbesteding en ambulante begeleiding (diensten die wij leveren), heel belangrijk is. Het grootste deel van onze kosten loopt namelijk gewoon door, ondanks de afwezigheid van cliënten. TransitiePartners heeft dit in de vorige tarievenberekening ook onderbouwd. Gelieve dit in deze berekening ook weer mee te nemen. Citaat uit het document 'Tarievenblad (onderbouwing tarievenonderzoek)' uit de aanbesteding van vorig jaar: voor groepsproducten geldt dat er vaker meerdere medewerkers tegelijkertijd betrokken zijn en dat, als één cliënt niet komt, er nog altijd wel andere cliënten op de groep aanwezig zijn waaraan zorg geleverd moet worden; een medewerker kan dan niet naar huis gestuurd worden, waardoor de kosten grotendeels gelijk blijven terwijl er niet gedeclareerd kan worden. Daarom wordt voor groepsproducten een no-show-percentage gehanteerd.	No-show wordt in dit onderzoek dit keer expliciet uitgevraagd bij aanbieders, zoals ook tijdens de marktconsultatie is aangegeven. De regio wil hiermee de huidige, reële no-show-percentages per product in beeld krijgen en deze wegen bij het bepalen van de definitieve uitgangspunten. Net zoals bij de werkgeverslasten en cao's gebeurt dit op basis van de meest actuele en relevante gegevens die beschikbaar zijn rond het moment van definitieve vaststelling van de tarieven. Aanbieders wordt daarom gevraagd hun reële no-show-percentages per product (met onderbouwing) aan te leveren.
21	In het vorige tariefadvies van TransitiePartners werden de volgende percentages PNIL vastgesteld. Waarom zijn deze in veel gevallen nu lager? Vorige consultatie: TransitiePartners adviseert de volgende percentages per cao: GHZ 0,23%, GGZ 2,67%, Sociaal Werk 2,58%, VVT 1,49%.	Zie antwoord bij vraag nr. 19 De PNIL-percentages worden berekend op basis van het procentuele verschil in uurtarief tussen vast en ingehuurd personeel per cao, vermenigvuldigd met het aandeel PNIL per cao volgens de meest actuele Zorgrating-benchmark op het moment van de berekening. Omdat deze brondata jaarlijks wijzigt, kunnen de uitkomsten tussen onderzoeken verschillen.
22	Productiviteit en opbouw niet-productieve uren: Wij zien dat in het model rekening wordt gehouden met de posten 'Overig niet productief' en 'Indirect cliëntgebonden tijd'. Om de gehanteerde productiviteitspercentages goed te kunnen beoordelen, ontvangen wij graag een nadere uitsplitsing van deze posten voor alle producten. Wij verzoeken u daarbij inzicht te geven in: welke activiteiten onder 'Overig niet productief' zijn opgenomen; hoeveel uren per activiteit zijn meegenomen; welke activiteiten onder 'Indirect cliëntgebonden tijd' zijn opgenomen; hoeveel uren per activiteit zijn meegenomen; welke uitgangspunten en benchmarks ten grondslag liggen aan deze berekeningen.	Voor de activiteiten die onder 'Overig niet productief' en 'Indirect cliëntgebonden tijd' vallen, verwijzen wij naar het antwoord bij vraag nr. 5. Deze posten worden niet per activiteit in uren uitgesplitst, maar geven een algeheel beeld van de benodigde tijd. Voor de onderbouwing van deze posten is een vergelijking gemaakt met verschillende vergelijkbare regio's qua opbouw van de productiviteit. Daarnaast zijn de volgende benchmarks gebruikt: - Ecorys – Productiviteit in de curatieve geestelijke gezondheidszorg en forensische zorg (oktober 2017, in opdracht van de Nederlandse Zorgautoriteit); - Berenschot – Handreiking kostprijzen in de Jeugdwet (update april 2022); - KPMG – onderzoek naar de productiviteit voor partijen binnen de Jeugdwet (2014).
23	No-show: Bij de marktconsultatie is gevraagd om onze no-show-percentages aan te geven. Wij constateren dat het no-show-percentage toeneemt naarmate de complexiteit van de cliëntsituatie groter is, met name bij cliënten met psychosociale, psychiatrische of multiproblematiek (afmeldingen op korte termijn, niet aanwezig zijn, omzetten naar niet-declarabele contactmomenten), zowel bij individuele begeleiding als huishoudelijke ondersteuning. Wij verwachten daarom dat het no-show-percentage bij Begeleiding Plus hoger ligt dan bij Begeleiding Basis, maar kunnen dit nu nog niet betrouwbaar uitsplitsen omdat de verdeling van de huidige cliëntpopulatie over Basis/Plus nog niet inzichtelijk is. Vooralsnog hanteren wij een gemiddeld no-show-percentage van 5% voor Individuele Begeleiding als geheel. Voor huishoudelijke hulp is dit gemiddeld 2,2% over de verschillende gemeenten binnen de ZWOLW.	Bedankt voor uw input, deze nemen wij mee in het onderzoek. Zie verder het antwoord bij vraag nr. 20.
24	Regietaken bij HO Plus: Waarom is voor HO Plus geen functiedifferentiatie opgenomen terwijl de productomschrijving duidelijk extra begeleiding- en regietaken bevat (regievoering, aanleren van vaardigheden, ondersteuning bij organisatie van het huishouden, advies en voorlichting, soms tijdelijke ondersteuning rondom kinderen), terwijl het tarief wordt gebaseerd op hetzelfde HBH-functiegebouw als reguliere huishoudelijke ondersteuning?	De cao VVT kent voor Hulp bij het Huishouden uitsluitend de HBH-treden 0 t/m 5. Een apart functiegebouw voor HO Plus is daarom niet mogelijk. De zwaardere taken van HO Plus (eis HOMP 03 in het Programma van Eisen: het aanleren van regie/organisatie, advies, instructie en voortlichting (AIV), kortdurende zorg voor minderjarige kinderen en het ondersteunen bij of (tijdelijk) overnemen van de regie) zijn verwerkt via een groter aandeel in de hogere treden: bij HO Plus 27,75% in trede 4 en 44,25% in trede 5, tegenover 11,25% en 41,50% bij HO Basis (presentatie 10 september 2026,
25	Regietaken bij HO Plus: Welke competenties verwacht de regio van medewerkers die HO Plus uitvoeren en hoe zijn deze verwerkt in de loonkostenopbouw?	Voor de verwachte competenties verwijzen wij naar de productbeschrijving van HO Plus. Voor de verwerking in de loonkostenopbouw verwijzen wij naar het antwoord bij vraag nr. 24.
26	Regietaken bij HO Plus: Welke taken worden verwacht als tijdelijke ondersteuning rondom kinderen en kan bevestigd worden dat dit enkel tussen 9:00-17:00 uur verwacht wordt, gezien geen ORT is meegenomen?	De ondersteuning, waaronder de tijdelijke ondersteuning rondom kinderen, wordt geleverd op werkdagen van maandag tot en met vrijdag tussen 9:00 en 18:00 uur (Programma van Eisen, eis HO 03). Deze uren vallen niet onder de ORT-tijdvakken van de cao VVT; om die reden is er geen ORT in het tarief meegenomen. Levering op andere momenten is toegestaan in afstemming met de cliënt, maar is niet verdisconteerd in het tarief.
27	Overhead: Welke kosten zijn precies opgenomen onder overhead en welke onder materiële kosten en kapitaallasten? Zijn kosten voor ICT-systemen, cliëntregistratie, telefonie, laptops, kwaliteitssystemen, huisvesting van ondersteunende diensten en softwarelicenties volledig opgenomen in de overheadvergoeding van 17,2%?	De kosten voor ICT-systemen, cliëntregistratie, telefonie, laptops en softwarelicenties zijn volledig opgenomen in de overheadvergoeding. De kosten voor huisvesting van ondersteunende diensten vallen niet onder de overhead, maar onder de aparte parameter 'materiële kosten en kapitaallasten'. Kosten voor kwaliteitssystemen en kwaliteitsborging (bijv. HKZ) vallen onder de aparte opslag 'tegemoetkoming in kosten voor opleiding en certificaten' (2%, voor huishoudelijke ondersteuning 1%).
28	0% materiële kosten en kapitaallasten HO: In het kostprijsmodel wordt voor Huishoudelijke Ondersteuning uitgegaan van 0% materiële kosten en kapitaallasten. Wij herkennen dit uitgangspunt niet vanuit de praktijk: ook binnen huishoudelijke ondersteuning worden materiële kosten gemaakt (werkkleding en het wassen/vervangen daarvan, persoonlijke beschermingsmiddelen, mobiele telefonie, ICT-middelen, softwarelicenties, cliëntregistratiesystemen, planningsoftware en overige bedrijfsmiddelen). Kunt u toelichten waarom voor deze kostenpost 0% is opgenomen en op welke wijze deze kosten zijn verwerkt in de kostprijsberekening?	Dat klopt. Voor huishoudelijke ondersteuning is 0% materiële kosten en kapitaallasten gerekend, gebaseerd op de Berenschot-benchmark. Berenschot hanteert voor huishoudelijke ondersteuning een andere definitie van overhead, waardoor de door u genoemde kostenposten onder de overhead vallen. Zie verder ook het antwoord bij vraag nr. 27.
29	No-show: Binnen onze organisatie blijkt uit eerdere metingen een gemiddeld no-showpercentage van 5,8%, gebaseerd op feitelijke praktijkgegevens uit ons werkgebied. Wij kunnen ons daarom niet vinden in het uitgangspunt dat no-show niet wordt meegenomen in het huidige kostprijsonderzoek. In het vorige kostprijsonderzoek voor de regio Zaanstreek-Waterland is wél rekening gehouden met no-show, met een percentage van 7% als reëel uitgangspunt; onze eigen meting van 5,8% bevestigt dat no-show een structureel en onvermijdelijk onderdeel is van de dienstverlening binnen zowel individuele begeleiding als dagbesteding. Het verhalen van no-show op cliënten is in de praktijk niet realistisch en leidt tot extra administratieve lasten; onze doelgroep bestaat bovendien vaak uit kwetsbare en zorgmijdende cliënten, waarbij financieel belasten bij no-show een drempel kan vormen voor het accepteren of behouden van ondersteuning. Wij verwachten dat de regio no-show als reële uitvoeringskostenpost erkent en meeneemt in de kostprijsberekening.	Zie antwoord bij vraag nr. 20
30	3,5 uur dagdeel: Kan de regio onderbouwen waarom wordt afgeweken van het eerder gehanteerde uitgangspunt van 4 uur per dagdeel en waarom van aanbieders wordt verwacht deze wijziging te weerleggen, terwijl de regio zelf geen inzicht geeft in de onderbouwing ervan? Zonder inhoudelijke en transparante onderbouwing ontstaat de indruk dat het verlagen van de normtijd vooral is ingegeven door bezuinigingsdoelstellingen en niet door de feitelijke uitvoeringspraktijk. Dat achten wij niet passend binnen een objectief kostprijsonderzoek.	Uit de ervaring van de gemeente(n) blijkt dat cliënten in de praktijk niet 4 of 8 uur per dag op de dagbestedingslocatie aanwezig zijn. Dit sluit aan bij de openingstijden die aanbieders zelf op hun website vermelden (tussen 6 en 7 uur per dag). De 3,5 uur betreft uitsluitend de direct cliëntgebonden tijd; de indirect cliëntgebonden tijd (voorbereiding, afsluiten, administratie e.d.) is apart meegenomen in de productiviteit en daarmee in de tariefopbouw. De regio vraagt aanbieders niet om deze wijziging te weerleggen. Het uitgangspunt van 3,5 uur is gebaseerd op de actuele openingstijden zoals aanbieders die op hun websites vermelden. Voor andere onderdelen, zoals no-show en de functiemix, vraagt de regio aanbieders wel om input, omdat de regio zich daarbij wil baseren op actuele cijfers (zie het antwoord bij vraag nr. 20 en nr. 70).
31	3,5 uur dagdeel: Gaat u naar de cliënten communiceren dat ze maar 3,5 uur aanwezig mogen zijn?	Nee. De 3,5 uur betreft uitsluitend de gemiddelde direct cliëntgebonden tijd die in de tariefopbouw is gehanteerd; dit is geen norm voor de daadwerkelijke aanwezigheidsduur van individuele cliënten op de locatie en wordt als zodanig niet naar cliënten gecommuniceerd.
32	Dagbesteding: In de tariefopbouw wordt bij dagbesteding uitgegaan van 1 begeleider op 7 cliënten. De ondersteuningsintensiteit van cliënten is echter niet alleen van invloed op het vereiste opleidingsniveau van medewerkers, maar vooral ook op de benodigde personele inzet. Bij cliënten die ondersteuning nodig hebben bij toiletgang, transfers, eten en drinken of andere ADL-handelingen kan één begeleider langdurig met één cliënt bezig zijn, terwijl de overige cliënten zonder directe begeleiding of toezicht zijn. Hoe is deze ondersteuningsintensiteit meegenomen in de tariefberekening en hoe realistisch acht u de norm van 1 begeleider op 7 cliënten voor deze doelgroep?	In de tariefopbouw is voor dagbesteding uitgegaan van een groepsgrootte van 7 cliënten met 1 begeleider per groep (presentatie 10 september 2026, onderdeel 'Opbouw per product'). Met ondersteuning buiten de groep, zoals bij (eigen) toiletgang of andere ADL-handelingen (de zogenaamde 'vliegende keep'), wordt in de tariefopbouw wel rekening gehouden, doordat verschillende medewerkers en functieniveaus zijn meegenomen in de functiemix (meerdere FWG's/schalen per cao). Daarnaast is het toegestaan om twee groepen samen te voegen.
33	Dagbesteding: In hoeverre is rekening gehouden met veiligheid, kwalitatief verantwoorde zorg en de praktische uitvoerbaarheid binnen de kaders van de cao, met name bij kleinere dagbestedingslocaties waar geen directe achtervang beschikbaar is?	Zie het antwoord bij vraag nr. 32.
34	Dagbesteding: Hoe wordt omgegaan met situaties waarin een dagbestedingslocatie voornamelijk cliënten met een Basis-indicatie bedient en ook één of enkele cliënten met Dagbesteding Plus, waardoor toch moet worden voldaan aan de hogere opleidingseisen van Dagbesteding Plus? De financiering van Basis ligt lager dan die van Plus, terwijl de aanbieder in de praktijk wel een medewerker op MBO-4-niveau moet inzetten. Hoe is dit risico meegenomen in de tariefberekening, en hoe wordt voorkomen dat aanbieders moeten kiezen tussen financieel verlies, onvoldoende personele inzet of het overplaatsen van cliënten die juist gebaat zijn bij continuïteit van hun dagbesteding?	De tarieven voor Dagbesteding Basis en Dagbesteding Plus zijn elk een reële prijs voor het product dat wordt ingezet, inclusief de daarbij gestelde eisen. Zie verder het antwoord bij vraag nr. 12.
35	Productomschrijving: Hoe wordt voorkomen dat de huidige, relatief algemeen geformuleerde productomschrijvingen leiden tot verschillende interpretaties tussen opdrachtgever en aanbieders? De afbakening tussen Basis en Plus lijkt onvoldoende specifiek, waardoor discussie kan ontstaan over indicatiestelling, personele inzet en passende bekostiging.	Voor indicatiestelling worden het Normenkader Begeleiding 2.0 en het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning gebruikt. Dit zijn instrumenten die gemeenten en Wmo-consulenten helpen om te komen tot een transparant, objectief en verifieerbaar besluit.

36	Lagere FWG-inschaling: In de tariefopbouw voor de nieuwe producten Individuele Begeleiding Basis en Individuele Begeleiding Plus lijkt te worden uitgegaan van een lagere functie-inschaling dan wij op basis van onze huidige zorgpraktijk verwachten. Op basis van ons cliëntenbestand in de Zaanstreek zien wij dat voor Individuele Begeleiding Basis in belangrijke mate MBO-4-inzet nodig is en dat bij Individuele Begeleiding Plus relatief veel HBO-inzet noodzakelijk is; wij schalen MBO-4-medewerkers in FWG 45 en HBO-medewerkers in FWG 50 in, terwijl de uitgangspunten voor de tariefberekening lager lijken uit te gaan. Kunt u inzichtelijk maken welke inhoudelijke uitgangspunten en functie-/opleidingsmix ten grondslag liggen aan de gehanteerde FWG-inschaling voor Individuele Begeleiding Basis en Plus, en hoe daarbij rekening is gehouden met de complexiteit van de doelgroep en de benodigde deskundigheid? Hoe wordt in de tarieven geborgd dat, wanneer in de praktijk structureel MBO-4- en HBO-inzet noodzakelijk is, de gefinancierde personeelsinzet aansluit bij de feitelijk benodigde inzet?	De gehanteerde FWG-inschaling is gebaseerd op de uitgangspunten van de regio voor de inzet van personeel per product. Voor Individuele Begeleiding Basis wordt uitgegaan van overwegend inzet op mbo 3-niveau (FWG 35 en 40, Sociaal Werk schaal 6 en 7; circa 87,5%), met een beperkt aandeel inzet op mbo 4-niveau (FWG 45, Sociaal Werk schaal 8; circa 12,5%), in lijn met de productbeschrijving, waarin wordt uitgegaan van inzet van medewerkers met minimaal mbo 3-niveau onder verantwoordelijkheid van een mbo 4-medewerker. Voor Individuele Begeleiding Plus wordt uitgegaan van inzet op mbo 4- en hbo-niveau (FWG 45 en 50, Sociaal Werk schaal 8 en 9) (presentatie van 10 september 2026, onderdeel 'Opbouw per product'). Voor de functiemix is geen gebruik gemaakt van historische productiegegevens of een uitvraag naar de functiemix bij aanbieders (zie het antwoord bij vraag nr. 52). Bedankt voor uw input, deze nemen wij mee in het onderzoek.
37	Ambulante begeleiding: Bij Ambulante begeleiding zijn al onze medewerkers op basis van hun takenpakket ingeschaald door de FWG op schaal 45. Conform hun taken en verantwoordelijkheden zijn zij in de GHZ hoger ingeschaald dan persoonlijk begeleiders (schaal 40) en begeleiders (schaal 35) op onze woonlocaties. Onze mix is dus 100% schaal 45 voor zowel individuele begeleiding basis als individuele begeleiding plus. Wij hebben de kostprijs doorberekend op basis van jullie sheets en vergeleken met onze eigen kostprijs; jullie tarief komt lager uit met de uitgangspunten die jullie willen gaan hanteren. Individuele begeleiding basis valt vooral lager uit en is niet kostendekkend. Hierbij het verzoek om de mix van personeel voor individuele begeleiding basis aan te passen naar minder % voor schaal 35 en meer % voor schaal 45	Zie antwoord bij vraag nr. 36
38	Bij individuele begeleiding zien wij een verhoging van de productiviteit ten opzichte van de vorige marktconsultatie: bij het vorige onderzoek werd gerekend met 175 of 200 uur indirect cliëntgebonden tijd, in het huidige onderzoek met 150 uur. Kunt u onderbouwen waar deze verlaging vandaan komt?	Zie antwoord bij vraag nr. 13
39	Bij individuele begeleiding zien wij een verhoging van de productiviteit ten opzichte van de vorige marktconsultatie (150 uur indirect cliëntgebonden tijd i.p.v. eerder 175/200 uur). Kunt u het aantal uren verhogen naar de eerdere uitgangspunten?	Zie antwoord bij vraag nr. 13
40	Geen no-show meegenomen in de uitgangspunten: bij het product begeleiding is geen percentage meegenomen voor no-show. In het vorige marktonderzoek van aanbesteding ZWOL werd door TransitiePartners nog gerekend met 7% no-show; in de regio ZWOL is zeker sprake van no-show en deze wordt nu niet gecompenseerd. Kunt u onderbouwen waarom er geen sprake meer is van no-show in het tarief voor begeleiding?	Zie antwoord bij vraag nr. 20
41	Gaat u de no-show van 7% nog meenemen in de kostprijzen voor begeleiding? Of is uw uitgangspunt 'planning is realisatie'?	Zie antwoord bij vraag nr. 20
42	Voor ons product jobcoaching/lifecoaching komen wij met beide producten individuele begeleiding en individuele begeleiding plus ver onder de kostprijs uit. Deze medewerkers worden ook veel bij individuele begeleiding ingezet voor life-coaching of jobcoaching en zijn ingeschaald in schaal 50; wij zetten hen voor 100% in op schaal 50, zonder mix. Met de schalenmix komt het tarief niet kostendekkend uit. Kunt u nog een derde product realiseren voor individuele begeleiding voor jobcoaching/lifecoaching voor medewerkers in functieschaal 50?	Jobcoaching/lifecoaching is geen apart product dat de regio inkoopt en maakt geen deel uit van de functie-eisen van de producten Individuele begeleiding. Voor Individuele begeleiding Plus wordt juist een mix van MBO-4-medewerkers onder verantwoordelijkheid van HBO-medewerkers verondersteld.
43	Groepsgrootte bij dagbesteding: Bij de GHZ hanteren wij een groepsgrootte van 6 cliënten per groep voor midden, 7 voor licht en 4 voor zwaar (waarbij bij zwaar vaak sprake is van ADL-zorg en begeleiding naar het toilet, waardoor de groep maar 1 op 4 kan zijn). De gehanteerde groepsgrootte van 1 op 7 cliënten bij alle producten van dagbesteding is voor onze medewerkers om cliënten met een verstandelijke beperking te begeleiden te zwaar belast. Kunt u een onderbouwing geven hoe u op zeven cliënten per groep bent uitgekomen?	Zie antwoord bij vraag nr. 32
44	Groepsgrootte bij dagbesteding: Kunt u aangeven waarom dezelfde groepsgrootte wordt aangehouden voor zowel dagbesteding basis als dagbesteding plus? Bij de hogere producten zou je bij de groepsgrootte in ieder geval 1 begeleider op 6 cliënten willen zien, mede omdat er in de groep ook ruimte nodig is voor individuele inzet per cliënt om talenten of vaardigheden te ontwikkelen.	Zie antwoord bij vraag nr. 32
45	Groepsgrootte bij dagbesteding: Hierbij het verzoek om de groepsgrootte aan te passen naar in ieder geval zes cliënten per groep in plaats van zeven cliënten per groep voor beide producten van dagbesteding, of anders extra producten aan te maken voor meer differentiatie in groepsgrootte voor de dagbesteding van de GHZ.	Zie het antwoord bij vraag nr. 32. De groepsgrootte van 7 cliënten met 1 begeleider per groep blijft vooralsnog het uitgangspunt voor beide dagbestedingsproducten; er worden op dit moment geen extra producten aangemaakt. Aanbieders die zich niet kunnen vinden in de gehanteerde groepsgrootte, kunnen binnen de reactietermijn van de tweede marktconsultatie, tot en met 9 oktober 2026 (17:00 uur), een onderbouwde reactie met cijfers uit de praktijk (zoals gerealiseerde groepsgroottes en personele inzet) mailen naar zaanstad@transitiepartners.nl.
46	Vliegende keep: Je hebt ook altijd een vliegende keeper nodig om cliënten te helpen met (eigen) toiletgang of andere zaken buiten de groep. Je kunt nooit helemaal alleen op een groep staan. Inzet van andere functies (huishoudelijk medewerker, helpende, gastvrouw) is ook niet meegenomen, terwijl dit ook de extra handen zijn die nodig zijn. Hierbij het verzoek om ook extra personeel in de tarieven op te nemen voor deze vliegende keep naast de vaste begeleider op de groep.	Zie het antwoord bij vraag nr. 32. De regio stelt in de productomschrijvingen geen eisen met betrekking tot de inzet van andere functies, zoals een huishoudelijk medewerker, helpende of gastvrouw. Indien u als aanbieder deze functies wel inzet, ziet de regio dit als een eigen keuze van de aanbieder.
47	No-show is niet meegenomen in de tarieven voor dagbesteding. In het vorige marktonderzoek werd een no-show gehanteerd van 15%. Wij missen deze in de uitgangspunten; vooral bij cliënten met een NAH-beperking is er meer sprake van no-show vanwege meer afwezigheid door ziekte. Kunt u een onderbouwing geven waarom er geen no-show wordt meegenomen bij de producten van dagbesteding?	Zie antwoord bij vraag nr. 20
48	Gaat u de no-show van 15% nog meenemen in de kostprijzen voor dagbesteding? Of is uw uitgangspunt 'planning is realisatie'?	Zie antwoord bij vraag nr. 20
49	3,5 uur per dagdeel i.p.v. 4 uur per dagdeel: dit hebben wij nog niet eerder meegemaakt; een heel bijzondere aanpassing. Onze begeleiders zijn de hele dag op de groep; pas aan het eind van de dag is er ruimte voor indirecte werkzaamheden. Dit geeft bovendien een enorme daling in de kostprijs die niet te verantwoorden is. Kunt u een onderbouwing geven waarom nu wordt gerekend met 3,5 uur per dagdeel i.p.v. 4 uur per dagdeel?	Zie antwoord bij vraag nr. 30
50	Hierbij het verzoek om de uren per dagdeel weer terug te zetten naar 4 uur.	Zie antwoord bij vraag nr. 30
51	Kortdurend verblijf met logeren met nachtzorg: Groepsgrootte 1 op 8 is te hoog gesteld; in de Wlz is dit meer 1 op 6. Wij hebben 3 logeerhuizen waarbij het tarief dekkend moet zijn op groepsgrootte 1 op zes; dit is nodig om de veiligheid van cliënten en medewerkers te waarborgen. 1 op 8 is te belastend voor ons personeel met cliënten met een verstandelijke beperking. Hierbij het verzoek om de groepsgrootte bij te stellen van acht cliënten naar zes cliënten per begeleider.	De regio heeft geen invloed op de eisen en tarieven die vanuit de Wlz worden gesteld. Voor het product Kortdurend verblijf (logeren met nachtzorg) wordt vooralsnog een groepsgrootte/aantal bedden van 8 passend geacht. Deze input wordt meegenomen bij de verdere uitwerking. Concreet: het huidige uitgangspunt (marktconsultatie 10 september 2026) is een groepsgrootte/aantal bedden van 8 voor Kortdurend verblijf, met een zorginzet van 24 uur per dag en een ORT van 28,58%.
52	Hoe is vastgesteld dat de gekozen cao-mix representatief is voor aanbieders die volledig werken onder de CAO Sociaal Werk? Is doorgerekend wat het effect is wanneer 100% van de dienstverlening wordt uitgevoerd onder de CAO Sociaal Werk in plaats van de voorgestelde mix van cao's?	Voor de tarieven geldt de AMvB reële prijs: het tarief moet reëel zijn voor een gemiddeld efficiënt opererende aanbieder, voor het product zoals de gemeente dit wil inkopen, inclusief de bijbehorende uitgangspunten en eisen. Dit betekent niet dat het tarief moet aansluiten bij de kostprijs van een specifieke aanbieder, zoals een aanbieder die volledig onder de Cao Sociaal Werk werkt. De producten zijn bedoeld voor verschillende soorten aanbieders en doelgroepen. Daarom is in de functiemix uitgegaan van een verhouding tussen meerdere cao's. Voor deze verhouding is geen gebruik gemaakt van historische productiegegevens; de verhouding is vastgesteld op basis van de productbeschrijvingen van de regio. Dat een mix van cao's gerechtvaardigd is, wordt ook onderkend in r.o. 3.20 van ECLI:NL:GHSHE:2021:3419. Zet een aanbieder een andere cao-verhouding of functiemix in, dan is dat een eigen keuze van de aanbieder. Een separate doorrekening op basis van 100% Cao
53	De opgenomen percentages van de CAO Sociaal Werk kloppen, maar hierbij ontbreekt een aantal componenten van het IKB. Wordt wel rekening gehouden met het loopbaanbudget?	Ja. De onderdelen van de IKB conform artikel 4.2 van de Cao Sociaal Werk zijn meegenomen als aanvulling op het salaris. Ook met het loopbaanbudget conform de Cao Sociaal Werk is in de tariefopbouw rekening gehouden. Zie ook het antwoord bij vraag nr. 56 en nr. 174.
54	Is er rekening gehouden met de tegemoetkoming van zorgverzekeringskosten?	Ja. De werkgeversbijdrage Zorgverzekeringswet (ZVW) is meegenomen in de werkgeverslasten, met een percentage van 6,10% (zie het onderdeel 'Algemene wet- en regelgeving' in de presentatie van de marktconsultatie van 10 september 2026). Voor de herijking van de werkgeverslasten op basis van de meest actuele gegevens verwijzen wij naar het antwoord bij vraag nr. 19.
55	Is er rekening gehouden met 26 bovenwettelijke verlofuren per jaar?	Ja, de bovenwettelijke verlofuren zijn conform de cao's meegenomen in de post 'Verlof, extra verlof, feestdagen en LFB, bijzonder verlof, etc.' in de productiviteitsberekening (zie het onderdeel 'Productiviteit' in de presentatie van de marktconsultatie van 10 september 2026).
56	En de 0,1% extra IKB-bijdrage over salaris- en vakantietoeslag?	Ja. De onderdelen van de IKB conform artikel 4.2 van de Cao Sociaal Werk, waaronder de 0,1% extra IKB-bijdrage over het salaris en de vakantietoeslag, zijn meegenomen als aanvulling op het salaris. Zie ook het antwoord bij vraag nr. 53 en nr. 174.

57	In de productbeschrijving van Individuele Begeleiding Basis wordt uitgegaan van inzet van medewerkers met minimaal mbo-3-niveau onder verantwoordelijkheid van een mbo-4-medewerker, terwijl de ondersteuning ook regievoering, afstemming met het netwerk, signalering, doelgericht werken, coördinatie met ketenpartners en het voorkomen van escalatie omvat. Binnen de functiematrix van de CAO Sociaal Werk zijn regie- en coördinatietaken echter geen kenmerkende taken van functieniveau mbo-4, maar van hogere functieniveaus (Sociaal Werker 3, 4 en 5). Kan de regio toelichten hoe de gekozen opleidings- en functie-uitgangspunten zich verhouden tot de daadwerkelijk gevraagde werkzaamheden, waarom bij de tariefopbouw lijkt te zijn uitgegaan van minimale opleidingseisen in plaats van de feitelijk benodigde deskundigheid en functieniveaus, en of de regio heeft onderzocht welke functiemix aanbieders daadwerkelijk moeten inzetten voor individuele begeleiding?	Zie het antwoord bij vraag nr. 36 en nr. 52.
58	In het tariefmodel is een opslag opgenomen voor materiële kosten en kapitaallasten. Kan de regio toelichten welke kosten hier precies onder vallen? Voor aanbieders die uitsluitend ambulante begeleiding leveren, is fysieke huisvesting van een ambulant team noodzakelijk voor onder andere werkplekken, teamoverleg, intervisie, dossierbesprekingen, cliëntgesprekken, opslag van bedrijfsmiddelen en kantoorvoorzieningen. Op welke wijze zijn deze huisvestingskosten verwerkt in het tarief?	Zie antwoord bij vraag nr. 27. De opslag voor materiële kosten en kapitaallasten is bedoeld voor vastgoedkosten, zoals vestigingskosten, verzekeringen, huur/rente en kapitaallasten van kantoorruimte en gebouwen (inclusief onderhoud en energie). Voor Individuele begeleiding is hiervoor 11,66% opgenomen. Deze opslag geldt ook voor aanbieders die uitsluitend ambulante begeleiding leveren en dekt daarmee de door u genoemde huisvestingskosten van een ambulant team.
59	Hoe zijn crisiscontacten, spoedinzet en niet-planbare ondersteuning meegenomen in de productiviteit voor Individuele Begeleiding Plus? En hoe is de bereikbaarheid na 17.00 uur hierin verwerkt?	Bereikbaarheid na 17:00 uur wordt niet gevraagd; zie hiervoor de productbeschrijvingen. Voor incidentele gevallen van inzet buiten kantooruren is in het tarief 0,75% ORT meegenomen.
60	Hoeveel tijd per cliënt is opgenomen voor samenwerking met wijkteams, woningcorporaties, Veilig Thuis, schuldhulpverlening, GGZ en andere ketenpartners?	Zie antwoord bij vraag nr. 5. Samenwerking met ketenpartners valt onder de post 'innovatie, ontwikkeling en ketenoverleg' in de productiviteitsopbouw. Hiervoor is 18,78 uur per jaar opgenomen voor de lagere schalen, oplopend tot 45,07 uur voor de hogere (HBO-)schalen. Er is geen aparte tijd per cliënt of per ketenpartner vastgelegd.
61	In de productbeschrijving staat geen beschrijving van directe en indirecte tijd. Wat is de definitie van deze directe en indirecte tijd? Wat is wel/niet declarabel?	Zie antwoord bij vraag nr. 5
62	Is de norm van (destijds) 150 uur indirect cliëntgebonden tijd per jaar voldoende voor aanbieders die werken met multiprobleem- en complexe huishoudens? Juist omdat er sprake is van overname van taken, wordt er meer gedaan in indirecte tijd zonder aanwezigheid van de cliënt, maar wel in belang van de cliënt. Hoe wordt hier rekening mee gehouden bij het opstellen van het tarief?	Zie antwoord bij vraag nr. 13
63	In de productbeschrijving staat dat het onderscheid tussen ontwikkelgerichte en behoudgerichte begeleiding door het lokale team wordt gebruikt bij de indicatiestelling, terwijl bij zowel Individuele Begeleiding Basis als Individuele Begeleiding Plus zowel ontwikkelgericht als behoudgericht kan worden ingezet. Kan de regio toelichten op welke wijze dit onderscheid daadwerkelijk van invloed is op de indicatiestelling en productkeuze, en hoe hiermee rekening wordt gehouden in het tarief?	In het tarief wordt geen onderscheid gemaakt tussen behoudgerichte en ontwikkelgerichte doelstellingen.
64	In het tariefmodel is voor Individuele Begeleiding een no-showpercentage van 0% opgenomen, terwijl de productomschrijving uitgaat van een doelgroep met onder andere beperkt zelfinzicht, zorgmijdend gedrag, complexe problematiek en niet-planbare ondersteuningsvragen. Hoe verklaart de regio dat bij deze doelgroep geen rekening wordt gehouden met no-show, afzeggingen op korte termijn of vergeefse huisbezoeken? Indien de regio geen opslag voor no-show in het tarief wil opnemen, verzoeken wij no-show (en dus vergeefse huisbezoeken) separaat declarabel te maken.	Zie antwoord bij vraag nr. 20
65	Reistijd is noodzakelijk voor het bieden van de ambulante begeleiding; zonder reistijd geen thuisbegeleiding. Waarom wordt dit niet opgenomen als directe tijd?	Direct cliëntgebonden tijd is de tijd waarin iemand daadwerkelijk met of bij de cliënt bezig is. Tijdens het reizen is dat niet het geval; reistijd is daarom geen directe tijd. Reistijd wordt wel meegenomen in het tarief, namelijk onder de indirect cliëntgebonden tijd in de productiviteit. Zie verder het antwoord bij vraag nr. 5 en nr. 13.
66	Dit moet ook gelden bij no-show: wanneer een cliënt niet thuis blijkt te zijn of niet opendoet, heeft de aanbieder reeds reistijd gemaakt en capaciteit gereserveerd. Kan de regio toelichten waarom deze kosten volledig voor rekening van de aanbieder komen, terwijl reistijd en inzet van medewerkers noodzakelijk zijn om uitvoering te geven aan de beschikking?	Zie antwoord bij vraag nr. 13 en nr. 20.
67	In de productomschrijving wordt expliciet gesproken over verhoogde veiligheidsrisico's, maar er is geen afzonderlijke opslag opgenomen voor veiligheidsbeleid, duo-bezoeken, de-escalatie en/of calamiteitenafhandeling. Op welke wijze zijn kosten voor veiligheid en risicovolle situaties verwerkt in het tarief, en is rekening gehouden met de noodzakelijke inzet van twee professionals bij huisbezoeken en crisissituaties?	De veiligheidsrisico's zijn onderdeel van het normenkader HHM aan de hand waarvan de lokale teams de aard en omvang van de indicatie zal stellen. De HHM-normering zegt niet dat een hoog veiligheidsrisico automatisch betekent dat een begeleider niet alleen op huisbezoek mag gaan. Het normenkader gebruikt het begrip risico vooral als factor bij het bepalen van de aard, omvang en duur van de ondersteuning. Een hoog risico kan leiden tot meer of intensievere begeleiding, maar het normenkader bevat geen arbovoorschriften of veiligheidsprotocollen voor medewerkers.
68	In het tariefmodel wordt een opslag van 2% gehanteerd voor opleidingen en certificaten. Waarop is dit percentage gebaseerd, en is onderzocht of deze 2% toereikend is voor aanbieders die werken onder de CAO Sociaal Werk en die moeten investeren in deskundigheidsbevordering, verplichte scholing, BHV, agressietraining, intervisie, methodiektrainingen en het op peil houden van vakbekwaamheid bij complexe doelgroepen?	Zie ook het antwoord bij vraag nr. 5. Als extra tegemoetkoming, naast de risicomarge, is in het tarief een opslag van 2% gehanteerd voor extra kosten voor opleiding en certificaten; voor huishoudelijke ondersteuning bedraagt deze opslag 1%. Dit percentage is gebaseerd op gesprekken en onderzoeken bij zorgaanbieders. De opslag is bedoeld voor aanvullende personele kosten, zoals kosten voor opleiding en beroepsregistraties, en voor kosten voor het (verplicht) behalen van voorgeschreven certificaten (bijv. HKZ, ISO of vergelijkbare keurmerken). De opslag wordt berekend over alle kostenelementen, met uitzondering van de risicomarge. Ook de bijdrage aan het A&O-fonds, dat hoofdzakelijk wordt ingezet voor ontwikkeling en opleiding van medewerkers, is in deze opslag verdisconteerd. Daarnaast is de tijd die medewerkers besteden aan scholing en ontwikkeling apart meegenomen in de productiviteit, via de post 'Opleiding'. Deze uren zijn afhankelijk van de functieschaal: voor hogere schalen (FWG 45 en 50 en schaal 8 en 9) is meer opleidingstijd meegenomen. Voor opleiding geldt
69	Worden vragen en antwoorden uiteindelijk kenbaar/openbaar gemaakt?	Ja. De vragen en antwoorden worden verwerkt in de Nota van Antwoorden. Deze wordt gepubliceerd op TenderNed en gedeeld met alle aanbieders (zie onderdeel 'Proces', stap 8, in de presentatie van 10 september 2026).
70	In het vorige Tarievenonderzoek Wmo (Rapportage TransitiePartners d.d. 22 mei 2025, p. 9) werd voor de 'Maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning' nog gerekend met een aandeel van 44,25% in Trede 5 en lagere percentages voor de overige treden (o.a. Trede 0: 5,61% en Trede 1: 4,86%). In de nieuwe marktconsultatiepresentatie (d.d. 10 september 2026, slide 11) is het aandeel van de lagere treden ineens substantieel verhoogd (o.a. Trede 0 naar 10,50% en Trede 1 naar 10,75%), waardoor het gemiddelde loon in de berekening naar beneden wordt bijgesteld.Op basis van welke feitelijke en gecertificeerde loongegevens van gecontracteerde lokale aanbieders heeft de gemeente deze inzetmix herzien?	Een één-op-één vergelijking met het vorige onderzoek is niet te maken. Het betreft een nieuwe inkoop met een nieuw tariefonderzoek, waarin nieuwe eisen en uitgangspunten gelden vanuit de productomschrijvingen en inkoopdocumenten. De gewijzigde productstructuur van HO is hier een goed voorbeeld van: in het vorige onderzoek (rapportage 22 mei 2025, p. 9) waren er twee producten, de algemene voorziening en de maatwerkvoorziening. Nu zijn het er drie: de algemene voorziening, maatwerkvoorziening HO Basis en maatwerkvoorziening HO Plus (presentatie 10 september 2026, onderdeel 'Opbouw per product'). Binnen deze nieuwe structuur is de tredenverdeling grotendeels behouden. Tredenverdeling (trede 0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5): - Algemene voorziening 2025: 10,57% / 10,76% / 14,83% / 11,06% / 11,31% / 41,48%. - Algemene voorziening nu: 10,50% / 10,75% / 15,00% / 11,00% / 11,25% / 41,50%. - Maatwerk 2025: 5,61% / 4,86% / 9,40% / 8,16% / 27,70% / 44,25%. - Maatwerk HO Plus nu: 5,50% / 5,00% / 9,50% / 8,00% / 27,75% / 44,25%. - Maatwerk HO Basis nu: dezelfde verdeling als de algemene voorziening (10,50% / 10,75% / 15,00% / 11,00% / 11,25% / 41,50%). De percentages zijn dus behouden en afgerond op 0,25 procentpunt (trede 2 en trede 5 zijn daarbij iets naar boven afgerond, de overige treden iets naar beneden). De verdeling van de algemene voorziening is behouden voor de algemene voorziening en HO Basis; de oude maatwerkverdeling is behouden voor HO Plus. De percentages die u noemt (trede 0 5,61%, trede 1 4,86%, trede 5 44,25%) zijn de oude maatwerkverdeling en gelden nu voor HO Plus. Verschil tussen de algemene voorziening en maatwerk: de personele inzet (tredenverdeling) is voor de algemene voorziening en HO Basis gelijk. Het verschil zit in de productiviteit: 68,49% (1.286 uur) bij de algemene voorziening en 67,43% (1.266 uur) bij maatwerk, omdat bij maatwerk meer indirecte tijd (administratie) is opgenomen (80 uur tegenover 60 uur). Voor de zwaardere taken bij HO Plus, zie het antwoord bij vraag nr. 24; voor de basis van de functiemix, zie het antwoord bij vraag nr. 52. Aanbieders die menen dat de tredenverdeling in Zaanstad afwijkt, kunnen binnen de reactietermijn van de tweede marktconsultatie van 2 oktober 2026, tot en met 9 oktober 2026 (17:00 uur), hun (geanonimiseerde) tredenverdeling met onderbouwing mailen naar zaanstad@transitiepartners.nl. Deze gegevens worden met de regio besproken en meegewogen bij het bepalen van de definitieve uitgangspunten; de reacties worden verwerkt in de Nota van Antwoorden die hoort bij de tweede marktconsultatie.
71	Gezien de aanhoudende krapte op de arbeidsmarkt, het hoge personeelsverloop en het behoud van ervaren krachten in de sector VVT, zien aanbieders juist een uitstroom naar hogere treden. Hoe verhoudt deze fictieve neerwaartse bijstelling van het gemiddelde loongebouw zich tot de wettelijke verplichting uit de AMvB Reële Prijs Wmo om uit te gaan van de daadwerkelijk in de regio gebruikelijke kosten?	Uitgangspunt van de AMvB reële prijs is dat het tarief is opgebouwd met reële waarden voor een gemiddeld efficiënt opererende aanbieder, voor het product zoals de gemeente dit wil inkopen (zie ook het antwoord bij vraag nr. 52). Het tarief hoeft dus niet aan te sluiten bij de personeelssamenstelling van een individuele aanbieder. Voor de tredenverdeling bij HO: zie het antwoord bij vraag nr. 70. Ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, zoals krapte en personeelsverloop, zijn daarnaast in het tarief meegenomen via de aparte opslag voor Personeel Niet In Loondienst (PNIL; voor cao VVT 1,05%, zie presentatie, onderdeel 'Algemeen: marge & andere vergoedingen' en het antwoord bij vraag nr. 21).

72	Artikel 2.6.6 van de AMvB Maatschappelijke Ondersteuning eist dat het tarief gebaseerd is op een reële kostprijsopbouw. Omdat er geen regionale kostprijsuitvraag heeft plaatsgevonden onder gecontracteerde zorgaanbieders, vragen wij ons af op welke wijze de gemeente heeft getoetst of de landelijk gehanteerde benchmarks representatief zijn voor de feitelijke kostenstructuur in Zaanstad per 1-1-2028? Op welke specifieke punten is het tariefmodel aangepast aan de lokale Zaanstadse context?	De tarieven zijn opgebouwd uit parameters die hun oorsprong hebben in cao's, wet- en regelgeving en landelijke benchmarks en onderzoeken (o.a. CBS, Berenschot Benchmark Care; zie ook het antwoord bij vraag nr. 22). De representativiteit voor de regio is als volgt getoetst en vormgegeven: - de overhead is getoetst aan de jaarrekeningen van aanbieders (presentatie, onderdeel 'Algemeen: overhead en materieel'); - de reistijd is getoetst aan de reistijden binnen de regio (rapportage 2025, p. 12) en naar aanleiding van de input is de reistijd voor individuele begeleiding verhoogd (zie nr. 13); - voor de verhouding tussen de cao's in de functiemix is geen gebruik gemaakt van historische productiegegevens (zie het antwoord bij vraag nr. 52); - voor no-show is nu expliciet een uitvraag gedaan bij aanbieders (zie nr. 20); - aanbieders kunnen in de marktconsultaties op alle uitgangspunten reageren, waarna de regio waar nodig aanpassingen doorvoert. Bij het vorige onderzoek is bewust niet gekozen voor een uitvraag van parameterwaarden bij lokale aanbieders, omdat de waarden per aanbieder sterk uiteenlopen (rapportage 2025, p. 5). De tarieven zijn berekend naar prijspeil 1-1-2028; cao's, werkgeverslasten, ziekteverzuim en PNIL worden voor het vaststellen van de tarieven herijkt (zie nr. 19).
73	Als gevestigde, lokale HO-aanbieder met jarenlange ervaring in de gemeente Zaanstad herkennen wij ons totaal niet in de inzetmix en tredenverdeling zoals gepresenteerd in de marktconsultatie van 10 september 2026 (Slide 11). In deze nieuwe presentatie wordt voor de Algemene Voorziening en Maatwerk HO Basis gerekend met een aandeel van ruim 36% in de onderste treden 0 t/m 2 (respectievelijk 10,50%, 10,75% en 15,00%). Dit is een aanzienlijke verhoging ten opzichte van het vorige onderzoek (Rapportage TransitiePartners d.d. 22 mei 2025, p. 9) en resulteert in een kunstmatige verlaging van het gemiddelde uurtarief. Onze feitelijk personeelsbestand in Zaanstad laten een heel ander beeld zien: door de aanhoudende krapte op de regionale arbeidsmarkt, de noodzaak om gekwalificeerd personeel te behouden en de opgebouwde dienstjaren van ons vaste team, bevindt het overgrote deel van onze thuishulpen zich in de hoogste trede(Trede 5). De instroom op Trede 0 en 1 is in Zaanstad vrijwel nihil. Onze vraag aan de gemeente: Is de gemeente bereid om de daadwerkelijke, geanonimiseerde loongegevens/tredenverdeling van de gecontracteerde Zaanstadse aanbieders op te vragen en mee te wegen, om zo te voldoen aan de eisen uit de AMvB Reële Prijs Wmo dat tarieven gebaseerd moeten zijn op de daadwerkelijk in de regio gebruikelijke kosten? Zo nee, op welke wijze borgt de gemeente dan dat het voorgestelde tarief voldoet aan de wettelijke eisen uit de AMvB Reële Prijs Wmo? In het bijzonder de verplichting dat het tarief gebaseerd moet zijn op de daadwerkelijk in de regio gebruikelijke kosten en de feitelijke kostenstructuur van gecontracteerde aanbieders, in plaats van op theoretische of landelijke aannames die haaks staan op de Zaanstadse praktijk?	Zie antwoord bij vraag nr. 70 (tredenverdeling en mogelijkheid om gegevens aan te leveren) en de antwoorden bij vraag nr. 71 en nr. 72 (AMvB reële prijs en toetsing).
74	Voor de Algemene Voorziening HO wordt de administratieve afhandeling (zoals het indienen en afwachten van de goedkeuring van het 'Verzoek om Toewijzing') neergelegd bij de aanbieder (Productomschrijving p. 2). Tegelijkertijd is in de kostprijsberekening (Slide 9 en 11) de indirecte tijd verlaagd naar slechts 60 uur per jaar per FTE (30 minuten per week). Kan de gemeente onderbouwen dat 60 uur indirecte tijd toereikend is voor zowel alle reistijd als de extra administratieve handelingen die het proces van de Algemene Voorziening met zich meebrengt?	De indirect cliëntgebonden tijd (o.a. reistijd en administratie) is een niet-declarabele post in de productiviteit; zie het antwoord bij vraag nr. 5. Voor HO is dit 60 uur per FTE per jaar bij de algemene voorziening en 80 uur bij de maatwerkvoorziening (presentatie, onderdeel 'Productiviteit Huishoudelijke Ondersteuning'). Ter verduidelijking: na aftrek van verlof en feestdagen (252,63 uur) resteren per FTE 1.625 uur, circa 45 werkbare weken. 60 uur indirecte tijd komt daarmee neer op circa 80 minuten per werkbare week (maatwerk, 80 uur: circa 106 minuten), en niet op 30 minuten per week (circa 23 uur per jaar). Aan de algemene voorziening worden minder administratieve eisen gesteld dan aan maatwerk; daarom is er een verschil in indirecte tijd tussen de algemene voorziening (60 uur) en maatwerk (80 uur). De 80 uur bij maatwerk is gelijk gebleven aan het vorige onderzoek (50 uur administratie en 30 uur reistijd; rapportage 2025, p. 12). De uren zijn niet per activiteit (reistijd, Verzoek om Toewijzing, overige administratie) uitgesplitst, maar geven een algeheel beeld (zie nr. 22). Zie voor de vergelijkbaarheid met het vorige onderzoek het antwoord bij vraag nr. 70.
75	Onder de resultaatgerichte opdracht 'schoon en leefbaar huis' rust het afbreukrisico van de zorgverlening bij de aanbieder. Als een cliënt niet opendoet of de toegang weigert (no-show), kan de thuishulp het resultaat niet behalen, maar moet de ingeplande medewerker wel gewoon worden uitbetaald. Waarom is in het tariefmodel (Slide 9) de opslag voor no-show op 0% gezet, terwijl de resultaatverplichting en de loondoorbetalingsplicht bij de aanbieder blijven liggen?	Zie antwoord bij vraag nr. 20.
76	In de Productomschrijving (p. 2) staat vermeld dat de cliënt voor de Algemene Voorziening HO geen beschikking ontvangt, maar na een 'lichte toets' een verwijsbrief krijgt, waarna de aanbieder in overleg met de cliënt de afspraken maakt en een 'Verzoek om Toewijzing' bij de gemeente indient. Tevens vermeldt de tekst dat de inzet 'doorgaans ééns in de twee weken' is. Vraag aan de gemeente: Welke kaders, normuren of maximale omvang hanteert de gemeente bij het beoordelen en goedkeuren van deze 'Verzoeken om Toewijzing', of ligt de volledige beoordeling van de benodigde frequentie en uren bij de aanbieder?	Bij het verzoek om toewijzing toetsen gemeenten uitsluitend volledigheid. De kaders voor de algemene voorziening HO en maximale omvang staan beschreven in de productomschrijving. Zie voor de lichte toets ook het antwoord bij vraag nr. 9.
77	Hoe verhoudt het feit dat de intake, het afstemmen van de zorgomvang met de cliënt én het indienen van het Verzoek om Toewijzing bij de aanbieder worden neergelegd, zich tot de kostprijsberekening (Slide 9 en 11) waarin de indirecte/administratieve tijd voor de Algemene Voorziening is verlaagd naar slechts 60 uur per jaar per FTE?	Zie antwoord bij vraag nr. 74.
78	Omzetten huidige indicaties: Kunt u toelichten hoe de huidige huishoudelijke ondersteuningsprofielen worden vertaald naar de nieuwe productstructuur? Begrijpen wij het goed dat cliënten met het huidige profiel 0,5 in beginsel in aanmerking komen voor de algemene voorziening en dat cliënten met profiel 1 en hoger in de regel binnen de maatwerkvoorziening Basis of Plus zullen vallen? Welke criteria worden gehanteerd om te bepalen of deze cliënten onder de algemene voorziening of onder een maatwerkvoorziening vallen?	Dit heeft betrekking op de implementatie en niet op het tariefonderzoek.
79	Algemene voorziening HO: De algemene voorziening wordt doorgaans eenmaal per twee weken geleverd. Tegelijkertijd blijft het resultaat een schoon en leefbaar huis. Van welke gemiddelde inzet in minuten per twee weken wordt bij de algemene voorziening uitgegaan?	We gaan uit van maximaal 180 minuten per twee weken.
80	Algemene voorziening HO: Gaat de gemeente uit van levering van huishoudelijke ondersteuning eenmaal per twee weken of is ook wekelijkse inzet mogelijk binnen de algemene voorziening?	Dit is mogelijk.
81	Algemene voorziening HO: De algemene voorziening wordt doorgaans eenmaal per twee weken geleverd. Tegelijkertijd blijft het resultaat een schoon en leefbaar huis. Welke huishoudelijke taken moeten binnen deze inzet worden uitgevoerd en welke taken worden geacht door de cliënt of het netwerk te worden verricht?	Dit wordt bepaald in overleg met de cliënt.
82	Algemene voorziening HO: Welke huishoudelijke taken moeten binnen de Algemene voorziening worden uitgevoerd en welke taken worden geacht door de cliënt of het netwerk te worden verricht?	Zie antwoord bij vraag nr. 81.
83	HO: Mag de aanbieder gemotiveerd aangeven dat de algemene voorziening niet passend is en rechtstreeks om beoordeling voor een maatwerkvoorziening verzoeken?	Alleen de cliënt kan een maatwerkvoorziening HO aanvragen.
84	HO: Hoe wordt voorkomen dat aanbieders binnen een te beperkte inzet (zoals in de Algemene voorziening HO) alsnog verantwoordelijk worden gehouden voor het volledige resultaat van een schoon en leefbaar huis?	De cliënt kan verzoeken om een maatwerkvoorziening HO als de algemene voorziening niet passend is.
85	Inschaling HO medewerkers: In de tariefopbouw bevindt 41,5% van de huishoudelijke medewerkers zich in trede 5. Bij onze organisatie ligt het aandeel medewerkers in trede 5 aanzienlijk hoger. Daardoor valt het gemiddelde salaris in het tariefmodel lager uit dan de feitelijke personeelskosten van onze organisatie. Wegens goed werkgeverschap en de huidige arbeidsmarktkrapte komen medewerkers al snel terecht in de hoogste schaal. We verzoeken de gemeente om deze verdeling te heroverwegen en de verhoudingen aan te passen o.b.v. de realiteit (ook bij andere zorgaanbieders het geval).	Zie antwoord bij vraag nr. 70.
86	Tarief HO: Hoe wordt geborgd dat het tarief voor Huishoudelijke Ondersteuning ook reëel is voor een gemiddeld efficiënte bestaande aanbieder met een personeelsbestand dat door cao toepassing en dienstjaren grotendeels in de hogere treden is ingeschaald?	Zie antwoord bij vraag nr. 71 (AMvB reële prijs, gemiddeld efficiënt opererende aanbieder) en nr. 70 (tredenverdeling).
87	Inschaling HO medewerkers: Kunt u een analyse verstrekken waarin zichtbaar wordt wat het effect op het uurtarief is wanneer het aandeel medewerkers in trede 5 hoger ligt, bijvoorbeeld 50, 60 of 65 procent?	Zie het antwoord bij vraag nr. 70. Het effect op het uurtarief van een hoger aandeel medewerkers in trede 5 (bijvoorbeeld 50, 60 of 65 procent) wordt niet doorgerekend. Gemeenten dienen bij het vaststellen van tarieven de AMvB reële prijs te volgen. Deze vraagt om een onderbouwde reële prijs voor het
88	Ziekteverzuim HO: Voor huishoudelijke ondersteuning wordt gerekend met 8,9% ziekteverzuim. De interne cijfers van onze organisatie in de regio Zaanstreek laten over januari tot en met juli 2026 11,5% zien. Het percentage van 8,9% is te laag en zou gebaseerd moeten worden op het verzuim per product en niet per sector. Per product verschillen namelijk de ziekteverzuimpercentages enorm.	Het ziekteverzuim is per cao gebaseerd op het gemiddelde van de afgelopen 5 jaar volgens het CBS (zie ook het antwoord bij vraag nr. 12). Voor de cao VVT is gerekend met 166,39 uur per FTE per jaar (circa 8,9% van de contracturen). Dit is een sector-/cao-gemiddelde en niet gedifferentieerd per product of organisatie; conform de AMvB reële prijs wordt uitgegaan van een gemiddeld efficiënt opererende aanbieder (zie nr. 52). Het ziekteverzuim wordt voor het vaststellen van de tarieven herijkt op basis van de meest actuele gegevens (zie nr. 19).

89	Ziekteverzuim HO: Kunt u aangeven wat het financiële effect op het uurtarief voor Huishoudelijke Ondersteuning is wanneer wordt gerekend met een ziekteverzuim van 11,5% in plaats van 8,9%?	Zie het antwoord bij vraag nr. 88. Het financiële effect van een ziekteverzuim van 11,5% in plaats van 8,9% wordt niet doorgerekend. Gemeenten dienen bij het vaststellen van tarieven de AMvB reële prijs te volgen. Deze vraagt om een onderbouwde reële prijs voor het product zoals de gemeente dit wil inkopen, en niet om een doorrekening van alternatieve uitgangspunten. Het tariefonderzoek bepaalt een reëel tarief voor een gemiddeld efficiënt opererende aanbieder (zie nr. 52); daarom is uitgegaan van het sector-/cao-gemiddelde ziekteverzuim volgens het CBS en niet van het verzuim van een individuele aanbieder.
90	Ziekteverzuim Dagbesteding: Bij dagbesteding wordt binnen de VVT eveneens met 8,9% ziekteverzuim gerekend, terwijl ons ziekteverzuim in de periode januari tot en met juli 2026 17,3% bedraagt. Het percentage van 8,9% is te laag en zou gebaseerd moeten worden op het verzuim per product en niet per sector. Per product verschillen namelijk de ziekteverzuimpercentages enorm. Is bij de bepaling rekening gehouden met de fysieke en mentale belasting van medewerkers die cliënten met complexe problematiek, ADL ondersteuning of gedragsproblematiek begeleiden?	Zie antwoord bij vraag nr. 88. Het ziekteverzuim is gebaseerd op het cao-/sectorgemiddelde en niet gedifferentieerd naar product of doelgroep. Voor de personele bezetting bij zwaardere doelgroepen (groepsgrootte en functiemix): zie antwoord bij vraag nr. 32.
91	No show: Voor huishoudelijke ondersteuning, individuele begeleiding en dagbesteding wordt nul procent no show gehanteerd. Op basis van welke praktijkgegevens wordt aangenomen dat met nul procent no show kan worden gerekend?	Zie antwoord bij vraag nr. 20.
92	No show: Indien no show niet in het tarief wordt verwerkt, mag geplande maar door afwezigheid van de cliënt niet geleverde ondersteuning worden gedeclareerd?	Zie antwoord bij vraag nr. 20. In het vorige onderzoek werd no-show niet declarabel geacht, maar verdisconteerd in het tarief .
93	No show: Indien declaratie bij no show niet is toegestaan, op welke wijze worden de onvermijdbare personeelskosten en capaciteitskosten dan gecompenseerd?	Zie antwoord bij vraag nr.20
94	No show dagbesteding: Er zijn bij onze dagbestedingslocaties gemiddeld 3 no-shows per week. Wij adviseren de gemeente om een no-show percentage mee te nemen. Voor het product Dagbesteding kan de no-show percentage verwerkt worden in de groepsgrootte. Wij adviseren om de groepsgroottes op de dagbesteding aan te passen naar 6 i.p.v. 7.	Zie antwoord bij vraag nr. 20 (no-show) en nr. 32 (groepsgrootte).
95	Publicatie documenten: Wanneer kunnen we de publicatie van de aanbestedingsdocumenten verwachten?	Zie antwoord bij vraag nr. 18. Over het moment van publicatie wordt u op een later moment geïnformeerd (zie ook nr. 6).
96	Totale contracturen: Hoe zijn jullie gekomen op contracturen= 1878? Een full time contract in de zorg bedraagt 36 uur. *52= 1872 uur. Rekening houdend met een schrikkeljaar 1x per 4 jaar, dan kom je uit op 1873,5 contracturen op jaarbasis.	De cao's gaan uit van een fulltime jaarnorm van 1878 uur; dit komt overeen met 36 uur × 52,18 weken (365,25 dagen per jaar gedeeld door 7). Deze norm is ook in het vorige onderzoek gehanteerd (rapportage 2025, p. 12) en geldt voor alle cao's in het model (presentatie, onderdeel 'Productiviteit').
97	ORT: Kunt u toelichten hoe de regio aankijkt tegen het leveren van huishoudelijke ondersteuning op zaterdag als instrument om wachtlijsten terug te dringen? In de tariefopbouw wordt voor huishoudelijke ondersteuning uitgegaan van 0% ORT. Indien de regio verwacht of stimuleert dat aanbieders ook op zaterdag ondersteuning leveren om de toegankelijkheid te verbeteren en wachttijden te beperken, verzoeken wij u toe te lichten hoe de daarmee samenhangende extra personeelskosten zijn meegenomen in de tariefopbouw.	Levering van huishoudelijke ondersteuning op zaterdag wordt vanuit de gemeenten niet gevraagd. Voor HO is daarom 0% ORT gehanteerd, omdat het uitgangspunt is dat de hulp binnen kantoortijden plaatsvindt (presentatie, onderdeel 'Algemeen Cao'). Kiest een aanbieder ervoor om op zaterdag te leveren, dan is dat een eigen keuze van de aanbieder; de daarmee samenhangende extra personeelskosten zijn niet in de tariefopbouw meegenomen.
98	Dagbesteding 3,5 uur per dagdeel: Het model gaat uit van 3,5 uur per dagdeel. Het tarief per cliënt wordt daardoor rechtstreeks lager dan wanneer vier uur wordt gehanteerd. Op welke objectieve gegevens is het uitgangspunt van gemiddeld 3,5 uur directe cliënttijd per dagdeel gebaseerd? Wij ervaren dat in de praktijk een dagdeel 4 uur bedraagt.	Zie antwoord bij vraag nr. 30.
99	Dagbesteding 3,5 uur per dagdeel: Het model gaat uit van 3,5 uur per dagdeel. Het tarief per cliënt wordt daardoor rechtstreeks lager dan wanneer vier uur wordt gehanteerd. Is hierbij gekeken naar de werkelijke openingstijden, aanwezigheid van medewerkers, aankomst en vertrektijden van cliënten en de benodigde beschikbaarheid gedurende het volledige dagdeel?	Zie antwoord bij vraag nr. 30 en nr. 31. De 3,5 uur is de gemiddelde direct cliëntgebonden tijd per dagdeel; de indirect cliëntgebonden tijd is apart in de productiviteit opgenomen.
100	Dagbesteding 3,5 uur per dagdeel: Het model gaat uit van 3,5 uur per dagdeel. Het tarief per cliënt wordt daardoor rechtstreeks lager dan wanneer vier uur wordt gehanteerd. Hoe wordt in het tarief rekening gehouden met het feit dat medewerkers en locaties gedurende het volledige dagdeel beschikbaar moeten zijn, ook wanneer individuele cliënten later arriveren of eerder vertrekken?	Zie antwoord bij vraag nr. 30 en nr. 31.
101	Dagbesteding 3,5 uur per dagdeel: Kunt u een vergelijking delen van het tarief bij 3,5 uur en bij vier uur per dagdeel, zodat het financiële effect van deze keuze inzichtelijk is?	Zie het antwoord bij vraag nr. 30 en nr. 31. Een vergelijking van het tarief bij 3,5 uur en bij vier uur per dagdeel wordt niet gemaakt. Gemeenten dienen bij het vaststellen van tarieven de AMvB reële prijs te volgen. Deze vraagt om een onderbouwde reële prijs voor het product zoals de gemeente dit wil inkopen, en niet om een doorrekening van alternatieve uitgangspunten. Het tariefonderzoek bepaalt een reëel tarief voor een gemiddeld efficiënt opererende aanbieder (zie nr. 52). De 3,5 uur is de gemiddelde direct cliëntgebonden tijd per dagdeel; de indirect cliëntgebonden tijd is apart in de productiviteit opgenomen (zie nr. 99).
102	Groepsgrootte dagbesteding: Voor alle varianten van dagbesteding wordt gerekend met gemiddeld zeven cliënten per begeleider. Op welke praktijkgegevens is de gemiddelde groepsgrootte van zeven cliënten per begeleider gebaseerd?	Zie antwoord bij vraag nr. 32. Aanbieders die zich niet kunnen vinden in de gehanteerde groepsgrootte, kunnen binnen de reactietermijn van de tweede marktconsultatie, tot en met 9 oktober 2026 (17:00 uur), een onderbouwde reactie met cijfers uit de praktijk (zoals gerealiseerde groepsgroottes en
103	Groepsgrootte dagbesteding: Waarom wordt voor Dagbesteding Plus dezelfde groepsgrootte gehanteerd als voor Basis, terwijl de productomschrijving uitgaat van complexere problematiek, een hoger veiligheidsrisico en mogelijk meer individuele aandacht?	Zie het antwoord bij vraag nr. 32 en nr. 166. Aanbieders die zich niet kunnen vinden in de gehanteerde groepsgrootte, kunnen binnen de reactietermijn van de tweede marktconsultatie, tot en met 9 oktober 2026 (17:00 uur), een onderbouwde reactie met cijfers uit de praktijk (zoals gerealiseerde groepsgroottes en personele inzet) mailen naar zaanstad@transitiepartners.nl.
104	Groepsgrootte dagbesteding: Is in de groepsgrootte rekening gehouden met toiletbegeleiding, ADL ondersteuning, pauzes van medewerkers, incidenten, individuele begeleidingsmomenten en de noodzaak dat niet alle cliënten zonder toezicht kunnen worden achtergelaten?	Zie antwoord bij vraag nr. 32.
105	Persoonlijke verzorging en ADL binnen dagbesteding: Welke ADL ondersteuning en persoonlijke verzorging wordt van de aanbieder verwacht binnen Dagbesteding Basis en Plus?	Er wordt verwacht dat, indien nodig, ondersteuning wordt geboden bij onder meer toiletgang en eten/drinken.
106	Persoonlijke verzorging en ADL binnen dagbesteding: Onder welke component van het tariefmodel zijn de personele tijd en deskundigheid voor deze ondersteuning opgenomen?	In het tariefmodel is geen aparte component opgenomen voor ADL of persoonlijke verzorging. De benodigde personele tijd valt binnen de direct cliëntgebonden tijd per dagdeel (3,5 uur, groepsgrootte 7 met 1 begeleider per groep) en de bijbehorende functiemix (presentatie, onderdeel 'Opbouw per product'). Zie ook het antwoord bij vraag nr. 32.
107	Persoonlijke verzorging en ADL binnen dagbesteding: Hoe wordt omgegaan met cliënten bij wie de benodigde ADL ondersteuning niet incidenteel maar structureel is?	Hier wordt geen onderscheid in gemaakt.
108	Persoonlijke verzorging en ADL binnen dagbesteding: Met hoeveel gemiddelde tijd per cliënt per dagdeel is hiervoor gerekend?	Zie antwoord bij vraag nr. 106. Er is geen aparte tijd per cliënt per dagdeel voor ADL opgenomen.
109	Fusie Landsmeer met Purmerend: Gelet op de lopende verkenning naar een mogelijke fusie tussen Landsmeer en Purmerend verzoeken wij u te verduidelijken welke gevolgen een eventuele gemeentelijke herindeling gedurende de contractperiode heeft voor deze overeenkomst. Kan de gemeente bevestigen dat bestaande contractafspraken, tarieven, productomschrijvingen, indicaties en overige voorwaarden gedurende de looptijd ongewijzigd blijven, of behoudt de gemeente zich het recht voor deze als gevolg van een fusie te wijzigen? Indien wijzigingen mogelijk zijn, op basis van welke contractuele grondslag kan dit plaatsvinden?	Deze vraag valt buiten de scope van het tariefonderzoek.
110	Vergoeding tussendoortje/maaltijd Dagbesteding: Wij verzoeken de gemeente om een vergoeding in de tariefopbouw mee te nemen voor tussendoortjes en maaltijden voor de dagbesteding. Voor de hoogte van de vergoeding verwijzen we u naar: https://www.nibud.nl/consumenten/wat-geeft-u-uit-aan-voeding/. In de regionale aanbesteding Zaanstreek-Waterland werd voor dagbesteding uitgegaan van een vergoeding voor een tussendoortje inclusief koffie en thee van € 2,09, gebaseerd op de NIBUD-richtlijn. In de praktijk ontvangen vrijwel alle cliënten koffie, thee en een tussendoortje, en daarnaast wordt er voor cliënten die de hele dag aanwezig zijn ook een maaltijd onder de middag aangeboden. Wij adviseren daarom om voor de dagbestedingsproducten uit te gaan van een vergoeding een tussendoortje plus de vergoeding voor een warme maaltijd (lunch). Deze systematiek sluit beter aan bij de feitelijke inzet binnen dagbesteding, zorgt voor een vergoeding die voor alle cliënten van toepassing is.	Zie antwoord bij vraag nr. 3. In het tarief wordt een vergoeding voor koffie en thee opgenomen; een vergoeding voor tussendoortjes en maaltijden niet.
111	Vergoeding tussendoortje/maaltijd Dagbesteding: Indien de kosten voor een tussendoortje en maaltijd worden verwerkt in het tarief, adviseren wij om jaarlijks de kosten voor maaltijdvergoeding op de dagbesteding te herzien op basis van stijgende voedselkosten. Dit kan gecombineerd worden met de reguliere jaarlijkse indexatie op de tarieven.	Zie antwoord bij vraag nr. 3. De vergoeding voor koffie en thee maakt onderdeel uit van het tarief en wordt daarmee meegenomen in de reguliere indexatie van de tarieven (zie het antwoord bij vraag nr. 120). Er is geen maaltijdvergoeding opgenomen.
112	Vergoeding tussendoortje/maaltijd Dagbesteding: Indien de gemeente er niet voor kiest om een vergoeding voor tussendoortje en maaltijd op te nemen in de tariefopbouw voor dagbesteding, hoe wordt geborgd dat een eventuele eigen bijdrage voor maaltijden toegankelijk en betaalbaar blijft voor cliënten?	Dit borgen gemeenten niet. Zie ook het antwoord bij vraag nr. 3.
113	Indirect cliëntgebonden tijd Individuele begeleiding: Voor individuele begeleiding wordt voor alle cao's en schalen 150 uur indirect cliëntgebonden tijd per jaar gehanteerd. Hoeveel uren zijn toegerekend aan reistijd, rapportage, voorbereiding, cliëntoverleg, afstemming met lokale teams, multidisciplinair overleg en administratie?	Zie antwoord bij vraag nr. 13 en nr. 22.
114	Indirect cliëntgebonden tijd Individuele begeleiding: Voor individuele begeleiding wordt voor alle cao's en schalen 150 uur indirect cliëntgebonden tijd per jaar gehanteerd. Hoe is onderscheid gemaakt tussen Zaanstad en de meer verspreid gelegen gemeenten binnen het werkgebied?	Zie het antwoord bij vraag nr. 5 en nr. 13.
115	Productieve uren HO: Voor de algemene voorziening HO wordt uitgegaan van 1.319 productieve uren en voor maatwerk HO van 1.299 productieve uren. Het verschil wordt volledig verklaard door twintig extra uren indirect cliëntgebonden tijd. Is binnen de algemene voorziening rekening gehouden met de lichte toets, verwijsbrief, intake, verzoek om toewijzing, afstemming met de cliënt en eventuele terugverwijzing naar het lokale team? Zo ja, met hoeveel minuten per nieuwe cliënt is voor deze werkzaamheden gerekend in de tariefopbouw?	In de tariefopbouw wordt niet gerekend met een aantal minuten per (nieuwe) cliënt. De indirect cliëntgebonden tijd is opgenomen als een aantal uren per FTE per jaar. De maatwerkvoorziening brengt meer administratieve lasten met zich mee dan de algemene voorziening; daarmee is rekening gehouden in het verschil in indirect cliëntgebonden tijd tussen beide producten (zie ook het antwoord bij vraag nr. 74). Kunt u zich hier niet in vinden, dan vragen wij u een onderbouwing aan te leveren.

116	Risicomarge: In het model is een risicomarge van twee procent opgenomen. Hoe is vastgesteld dat twee procent voldoende is, mede gezien de verschuiving naar algemene voorzieningen en het risico op veranderende volumes gedurende de contractperiode?	De risicomarge van 2% is een opslag voor het opbouwen van weerstandsvermogen en het opvangen van financiële tegenslagen. Het percentage is gebaseerd op gesprekken en onderzoeken bij zorgaanbieders en wordt ook in meerdere andere regio's en gemeenten gehanteerd. Naast de risicomarge is een aparte opslag voor opleiding en certificaten opgenomen. De impact van de algemene voorzieningen is naar verwachting gering.
117	Kortdurend verblijf: Voor welke cliëntgroepen wordt Kortdurend Verblijf binnen deze aanbesteding ingekocht?	De regio wenst voldoende plekken kortdurend verblijf in te kopen voor alle Wmo-doelgroepen. In de tariefopbouw is uitgegaan van cao GHZ, FWG 40 (presentatie, onderdeel 'Kortdurend verblijf (logeren met nachtzorg)').
118	Kortdurend verblijf: Is binnen het etmaaltarief van Kortdurend Verblijf rekening gehouden met volledige bezetting van acht bedden en zo ja, hoe wordt leegstand of fluctuerende bezetting gecompenseerd?	Ja. In het tariefmodel is Kortdurend verblijf berekend voor 8 bedden (presentatie, onderdeel 'Kortdurend verblijf (logeren met nachtzorg)'). Evenals in het vorige onderzoek is in dit onderzoek uitgegaan van een volledige bezetting (100%), zonder aparte compensatie voor leegstand of fluctuerende bezetting. Kunt u zich hier niet in vinden, dan vragen wij u dit te onderbouwen.
119	Kortdurend verblijf: Hoe is de benodigde dag en nachtinzet voor Kortdurend Verblijf bepaald en is rekening gehouden met achterwacht, overdracht, schoonmaak, linnen, beschikbaarheid van de locatie en incidentele extra ondersteuning?	Het tarief gaat uit van 24 uur zorginzet per dag met een ORT van 28,58% (cao GHZ, FWG 40) en een opslag van 9% voor huisvesting en hotelmatige kosten (presentatie, onderdeel 'Kortdurend verblijf (logeren met nachtzorg)'). Onder huisvesting en hotelmatige kosten vallen o.a. kosten voor NHC/NIC, verzorgingskosten, schoonmaak, reparatiekosten en locatiegebonden beveiligingsmaatregelen. Wij verwachten dat het kortdurend verblijf voornamelijk in een instelling wordt aangeboden en dat gebruik wordt gemaakt van de aanwezige facilitaire dienstverlening.
120	Indexeren: Wat wordt de wijze van indexeren?	De tarieven zijn berekend naar prijspeil 1-1-2028. Voor aflopende cao's is naar rato van de resterende maanden geïndexeerd met 3,74% (90% OVA en 10% PPC); vervoer is voor het hele jaar geïndexeerd.
121	Tariefopbouw: Kunt u de volledige onderbouwing van de functiemixen per product publiceren?	De gehanteerde functiemix per product (cao, schaal/FWG en aandeel) is gedeeld in de presentatie van 10 september 2026 (onderdeel 'Opbouw per product'). Voor de onderbouwing: zie het antwoord bij vraag nr. 8, nr. 36 en nr. 52. Eventuele wijzigingen worden gedeeld in de presentatie van 2 oktober 2026.
122	Tariefopbouw: Kunt u inzichtelijk maken welke zorginhoudelijke ontwikkelingen hebben geleid tot de stijging van de indirect cliëntgebonden tijd bij maatwerkdagbesteding en hoe deze wijziging doorwerkt in groepsgrootte, functiemix en tarief?	Zie het antwoord bij vraag nr. 74. Hetzelfde geldt voor dagbesteding: de maatwerkvoorziening brengt meer administratieve lasten met zich mee dan de algemene voorziening. Daarom is bij maatwerkdagbesteding gerekend met 100 uur indirect cliëntgebonden tijd per FTE per jaar, tegenover 75 uur bij de algemene voorziening dagbesteding. De indirect cliëntgebonden tijd werkt niet door in de groepsgrootte en de functiemix. Voor de groepsgrootte is gerekend met een gemiddelde groepsgrootte (7 cliënten met 1 begeleider per groep). De functiemix wordt bepaald aan de hand van de opleidingseisen uit de productomschrijvingen (zie ook het antwoord bij vraag nr. 52). De hogere indirecte tijd werkt alleen door in de productiviteit, en daarmee in het tarief.
123	Tariefopbouw: Waarom is voor de tariefberekening van vervoer gekozen voor de indeling categorieën NZA?	Tijdens het vorige tariefonderzoek is door aanbieders veelvuldig verzocht om voor de tariefberekening van vervoer aan te sluiten bij de NZa. De regio heeft besloten aan deze verzoeken tegemoet te komen en hanteert daarom de indeling in NZa-categorieën. De NZa-tarieven zijn landelijk vastgestelde en openbare vervoerstarieven met een vaste indeling naar afstand. Zie ook het antwoord bij vraag nr. 4.
124	Tariefopbouw: Hoe wijkt de nieuwe tariefberekening voor vervoer af ten opzichte van de huidige tarieven? Voor welk type vervoer is deze wijziging het meest van invloed?	In het vorige onderzoek werd het vervoerstarief opgebouwd uit 50% gecontracteerd groepsvervoer en 50% eigen vervoer (NZa), met 12 producten naar afstand en rolstoel/niet-rolstoel. In de nieuwe berekening wordt per vervoersvorm een NZa-categorie (C0 t/m C6) gehanteerd, met onderscheid tussen gecontracteerd vervoer (groep niet-rolstoel, groep rolstoel en individueel) en eigen vervoer, per afstandscategorie (presentatie, onderdeel 'Vervoer'). De NZa-tarieven zijn geïndexeerd naar prijspeil 1-1-2028.
125	Tariefopbouw: Heeft de regio onderzocht wat de financiële impact van de tariefberekening voor vervoer is op bestaande aanbieders?	Nee, gemeenten dienen bij het vaststellen van tarieven de AMvB reële prijs te volgen. Deze vraagt om een onderbouwde reële prijs voor de dienst en niet om onderzoek naar de financiële impact op individuele aanbieders. De regio volgt hiervoor de landelijke richtlijnen en sluit voor vervoer aan bij de landelijk vastgestelde NZa-tarieven. Een afzonderlijk onderzoek naar de impact op bestaande aanbieders is daarom niet nodig en niet uitgevoerd. Het tariefonderzoek bepaalt een reëel tarief voor een gemiddeld efficiënt opererende aanbieder (zie nr. 52). Zie voor de keuze voor en de opbouw van de vervoerstarieven de antwoorden bij vraag nr. 4, nr. 120, nr. 123 en nr. 124.
126	Tariefopbouw: Hoe is vastgesteld dat de vergoeding voor eigen vervoer, inclusief situaties waarin vervoer (deels) met vrijwilligers wordt uitgevoerd, kostendekkend is voor de daadwerkelijke kosten van voertuigen, planning, begeleiding, verzekeringen en rolstoelvervoer?	Zie het antwoord bij vraag nr. 123, nr. 125 en nr. 172.
127	Tariefopbouw: In welke mate is de tariefopbouw voor de producten huishoudelijke ondersteuning, individuele begeleiding, dagbesteding en vervoer voor de VVT sector aangesloten bij de tariefsopbouw van dezelfde producten door de NZa vanuit de Wlz?	TransitiePartners werkt met een gevalideerd kostprijsmodel waarin actuele cao's, wet- en regelgeving en marktontwikkelingen zijn verwerkt. Dit model is eerder geaudit en goedgekeurd door KPMG tijdens een regionaal tariefonderzoek. Het tariefmodel is opgebouwd conform de AMvB reële prijs, met parameters uit cao's, wet- en regelgeving en landelijke benchmarks (zie nr. 72). De tariefopbouw voor huishoudelijke ondersteuning, individuele begeleiding en dagbesteding sluit daarmee niet één-op-één aan bij de tariefopbouw van de NZa vanuit de Wlz. Alleen voor vervoer wordt direct aangesloten bij de NZa-tarieven (zie nr. 4 en nr. 123).
128	Tariefopbouw: In welke mate is rekening gehouden in de nieuwe generatieregeling (80-90-100) in de CAO VVT, waar werknemers dus 20% minder gaan werken en daarvoor slechts 10% salaris inleveren en 20% aanvullende pensioenpremie ontvangen. Deze regeling heeft een sterk kostprijsverhogend effect en zal vanuit de tarieven betaald moeten worden.	In de tariefopbouw van de verschillende producten is wel degelijk met deze verschillende cao-specifieke regelingen rekening gehouden. Echter erkent zowel TransitiePartners als ook de gemeente dat de wijze waarop deze regelingen van toepassing zijn tussen aanbieders, en zelfs bij een aanbieder tussen verschillende teams / locaties, kunnen verschillen. Om deze reden heeft TransitiePartners deze cao-specifieke regelingen meegenomen in de productiviteitsopbouw en dan specifiek onder de component "Verlof, extra verlof, feestdagen en LFB, bijzonder verlof, etc". Door dit hierin mee te nemen heeft dit ook direct invloed op het tarief als uitkomst van de volledige berekening. De waarde hoe dit wordt meegenomen wordt door TransitiePartners vastgesteld per Cao en op basis van de geldende afspraken en regels (o.a. qua leeftijden) van desbetreffende regeling in die Cao. Daarnaast hanteert TransitiePartners hiervoor data vanuit het CBS voor wat betreft de leeftijdsopbouw van de beroepsbevolking om daarmee uit te gaan van een reëel gemiddelde voor alle aanbieders tussen de verschillende Cao's.
129	Tariefopbouw: In de tariefopbouw september 2026 worden hogere ziekteverzuimpercentages gehanteerd dan in de gepresenteerde tariefsopbouw van april 2025. Kunt u per CAO inzichtelijk maken: - welke brongegevens zijn gebruikt; - over welke jaren is gemiddeld; - waarom is afgeweken van de uitgangspunten uit de consultatie van 2025; - welk financieel effect deze wijziging heeft op de uiteindelijke tarieven?	Zie het antwoord bij vraag nr. 88, nr. 131 en nr. 159.
130	Tariefopbouw: Kunt u toelichten waarom bij huishoudelijke ondersteuning hogere productiviteit wordt verwacht dan in de tariefopbouw van 2025, terwijl tegelijkertijd hogere ziekteverzuimpercentages worden gehanteerd? Dat lijkt niet logisch vanuit kostprijsoptiek. Welke praktijkgegevens of benchmarkinformatie ondersteunen deze combinatie van aannames?	In de presentatie is voor HO bij 'overig niet productief' per abuis 46,95 uur vermeld; dit moet 79,82 uur zijn. Daarmee is de productiviteit bij de algemene voorziening 68,49% (1.286 uur) en bij maatwerk 67,43% (1.266 uur). Het betreft een nieuw tariefonderzoek met nieuwe uitgangspunten; de uitkomsten zijn daarom niet één-op-één te vergelijken met de tariefopbouw van 2025 (zie het antwoord bij vraag nr. 70 en nr. 131). De opbouw van de productiviteit is gebaseerd op een analyse van tariefonderzoeken in andere regio's, onderzoeken van andere onderzoeksbureaus en benchmarks. Het ziekteverzuim is per cao gebaseerd op het gemiddelde van de afgelopen 5 jaar volgens het CBS (zie het antwoord bij vraag nr. 88).

131	Tariefopbouw: Op welke punten wijkt de tariefsopbouw september 2026 per product af van de gepresenteerde en door de regio besproken tariefsopbouw van april 2025?	Een een-op-een vergelijking per product met de tariefopbouw van april 2025 is niet te maken. Het betreft een nieuwe inkoop met een nieuw tariefonderzoek, waarin nieuwe eisen en uitgangspunten gelden vanuit de productomschrijvingen en inkoopdocumenten. De tariefopbouw sluit hierbij aan. Daarnaast zijn de parameters geactualiseerd op basis van de actuele en geldende cao's, wet- en regelgeving en benchmarks.
132	Productomschrijving – Bestaande bewoners/overgang: Worden alle bestaande bewoners met een huidige Wmo-indicatie opnieuw gescreend en/of beoordeeld?	Dit is onderdeel van de implementatie en niet van het tariefonderzoek. Zie ook het antwoord bij vraag nr. 78.
133	Productomschrijving – Bestaande bewoners/overgang: Hoe worden bestaande bewoners geïnformeerd over de wijzigingen en de nieuwe producten?	Dit is onderdeel van de implementatie en niet van het tariefonderzoek.
134	Productomschrijving – Bestaande bewoners/overgang: Blijft naast de nieuwe producten het systeem van hoofd- en onderaannemerschap bestaan?	Deze vraag heeft betrekking op de aanbesteding die later wordt gepubliceerd.
135	Productomschrijving – Huishoudelijke ondersteuning: Bij de nieuwe werkwijze voor huishoudelijke ondersteuning ontvangt een bewoner na een lichte toets/beoordeling een verwijsbrief en maakt vervolgens zelf afspraken met een zorgaanbieder. Moet de zorgaanbieder vervolgens de benodigde tijd/minuten aanvragen bij de gemeente, of bepaalt de aanbieder dit zelf?	Zie antwoord bij vraag nr. 76.
136	Productomschrijving – Huishoudelijke ondersteuning: Bij de maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning Basis wordt de indicatie afgegeven in minuten. Bij onderdeel 2.3 staat dit niet expliciet vermeld. Wordt ook dit product in minuten geïndiceerd?	Ja.
137	Productomschrijving – Huishoudelijke ondersteuning: Is er binnen de nieuwe aanbesteding ruimte voor of behoefte aan een gespecialiseerd team voor huishoudelijke ondersteuning?	Zie het antwoord bij vraag nr. 134.
138	Productomschrijving – Huishoudelijke ondersteuning: Hoe wordt binnen de aanbesteding omgegaan met no-show bij huishoudelijke ondersteuning of andere Wmo-producten?	Zie antwoord bij vraag nr. 20.
139	Productomschrijving – Individuele begeleiding: Worden binnen Individuele Begeleiding Basis/Planbare Zorg ook nieuwe zorgaanbieders toegelaten?	Zie het antwoord bij vraag nr. 134.
140	Productomschrijving – Individuele begeleiding: De productstructuur voor individuele begeleiding is gewijzigd van vier producten (als gepresenteerd in april 2025) naar Basis en Plus. Kunt u inzichtelijk maken hoe de nieuwe functiemix per product is bepaald en welke historische productiegegevens hiervoor zijn gebruikt?	Zie het antwoord bij vraag nr. 36 en nr. 131. Er is geen gebruik gemaakt van historische productiegegevens (zie het antwoord bij vraag nr. 52).
141	Productomschrijving – Kortdurend verblijf: Welke eisen en voorwaarden gelden voor kortdurend verblijf binnen de nieuwe aanbesteding?	Zie het antwoord bij vraag nr. 8, 51, 117, 118 en 119.
142	Productomschrijving – Kortdurend verblijf: Is kortdurend verblijf een product dat een VVT-organisatie zelf zou kunnen aanbieden en, zo ja, aan welke voorwaarden moet de organisatie voldoen?	Zie het antwoord bij vraag nr. 134.
143	Productomschrijving – Dagbesteding: De productstructuur voor dagbesteding is gewijzigd van vier producten (als gepresenteerd in april 2025) naar Basis en Plus. Kunt u inzichtelijk maken hoe de nieuwe functiemix per product is bepaald en welke historische productiegegevens hiervoor zijn gebruikt?	Zie het antwoord bij vraag nr. 52, 131 en 166.
144	Productomschrijving – Dagbesteding: Het verschil tussen het basispakket en de zwaardere pakketten is duidelijk. Bij de twee zwaarste pakketten lijkt het onderscheid vooral te liggen in de zorgzwaarte van de cliënt. Op basis van welke criteria wordt bepaald welk van deze twee pakketten wordt geïndiceerd?	Zie het antwoord bij vraag nr. 35.
145	Productomschrijving – Dagbesteding: Verandert binnen de nieuwe aanbesteding het aantal uren dat onder één dagdeel dagbesteding valt? Zo ja, hoeveel uur wordt gerekend voor een dagdeel en met hoeveel uren is in de kostprijsberekening gerekend?	In de tariefopbouw is gerekend met gemiddeld 3,5 uur direct cliëntgebonden tijd per dagdeel.
146	Productomschrijving – Dagbesteding: Wanneer een cliënt aanvankelijk een indicatie voor Basis ontvangt en de zorgvraag vervolgens zwaarder wordt, is dan een formele herindicatie noodzakelijk? Of kan opschaling, zoals nu, plaatsvinden op basis van overleg tussen het Sociaal Wijkteam (SWT) en de zorgaanbieder?	Zie het antwoord bij vraag nr. 134.
147	Productomschrijving – Personeel en bekostiging: Nieuwe medewerkers stromen bij indiensttreding regelmatig halverwege of hoger in de salarisschaal in, waardoor er daarna relatief weinig groeiruimte resteert. Op welke wijze is hiermee in de tarieven/kostprijsberekening van de aanbesteding rekening gehouden?	In de tariefopbouw wordt voor reguliere functies uitgegaan van een salaris dat dicht bij de maximale trede van de schaal ligt. Hiervoor wordt gerekend met een gewogen gemiddelde: 50% van de medewerkers is ingeschaald op de maximale trede en 50% is gelijkmatig verdeeld over alle treden van de schaal. Hiermee wordt rekening gehouden met medewerkers die halverwege of hoger in de schaal instromen. Uitgedrukt als percentage van de maximale trede komt dit per cao neer op: - GHZ: 93,0 – 93,6% - GGZ: 93,5 – 94,6% - VVT: 93,9 – 95,6% - Sociaal Werk: 88,2 – 90,0% Voor HO wordt gerekend met een verdeling per trede; zie het antwoord bij vraag nr. 70. Voor ontwikkelingen op de arbeidsmarkt: zie het antwoord bij vraag nr. 21.
148	Productomschrijving – Algemeen: Hoe worden cliënten met dementie, psychiatrische problematiek en complexe ondersteuningsvragen door u geclassificeerd?	Deze vraag heeft geen betrekking op het tariefonderzoek.
149	Productomschrijving – Algemeen: In de tariefsopbouw wordt door u per productniveau uitgegaan van een inzet van medewerkers op een bepaald FWG niveau. Betekent dit tegelijkertijd dat de gemeente in haar inkoopbeleid uit zal gaan van een eenzelfde verplichte aanwezigheid als opgenomen in de productomschrijving van FWG niveaus op de werkvloer?	Deze vraag heeft geen betrekking op het tariefonderzoek.
150	Productomschrijving – Algemeen: De deadline voor het indienen van vragen is een week verlengd. Heeft dit invloed op de marktconsultatie van 2 oktober, gaat deze wel door op de geplande datum en tijd?	Nee, de verlenging van de termijn voor het indienen van vragen heeft geen invloed op de planning. De marktconsultatie van 2 oktober 2026 vindt plaats op de geplande datum en tijd.
151	Algemene actualisatie: Er zijn nieuwe ontwikkelingen ontstaan binnen de werkgeverslasten na Prinsjesdag. Wij verzoeken u de ontwikkelingen en wijzigingen te verwerken.	Zie antwoord bij vraag nr. 19.
152	CAO VVT: Aangezien de CAO VVT nog niet definitief is, bestaat het risico dat er alsnog wijzigingen in de indexatie plaats gaan vinden. Indien er wijzigingen zijn voor aanvang van het contract, dan verzoeken wij u de wijzigingen vanuit de CAO VVT te verwerken in het tarief. Zo niet, dan zien wij graag gemotiveerd waarom niet.	Zie antwoord bij vraag nr. 19 en nr. 120
153	Werkhervattingskas / WGA: In sheet 7 van de presentatie geeft u inzicht in diverse onderdelen en bijbehorende percentages. Kunt u inzichtelijk maken waarom de Werkhervattingskas in de nieuwe berekening expliciet als 'exclusief WGA' wordt opgenomen en hoe dit zich verhoudt tot de afzonderlijk opgenomen gedifferentieerde WGA-premie?	Zie het antwoord bij vraag nr. 19.
154	A&O-fonds: Kunt u aangeven waar de bijdrage aan het A&O-fonds is opgenomen in de werkgeverslasten?	Zie het antwoord bij vraag nr. 68. De bijdrage aan het A&O-fonds is niet als aparte post opgenomen in de werkgeverslasten, maar is verdisconteerd in de opslag voor tegemoetkoming in kosten voor opleiding en certificaten (2%, voor huishoudelijke ondersteuning 1%).

155	Overhead: Kunt u de geraadpleegde cijfers uit de Benchmark Care inzichtelijk maken en kunt u aangeven aan de hand van welke jaarrekeningen u gebruik gemaakt heeft om tot de gebruikte overhead van 17,20% te komen? Zo niet, dan zien wij graag gemotiveerd waarom niet. Aanvullend geven wij aan dat een Overhead van 17,20% niet reëel is. Bij deze onze onderbouwing: De complexiteit van de huishoudelijke ondersteuning is de afgelopen jaren toegenomen. Gemeenten stellen steeds hogere eisen op het gebied van verantwoording, kwaliteitssystemen, samenwerking binnen de keten en innovaties. Dit vraagt om aanvullende capaciteit in IT, beleid, kwaliteitsbewaking en administratieve ondersteuning. Ook de rol van aanbieders verschuift, waarbij steeds vaker een beroep wordt gedaan op het meedenken over beleid, transformatie en innovatie. Deze bredere rol brengt onvermijdelijk extra overhead met zich mee. Verder speelt de veranderende cliëntpopulatie een belangrijke rol. Door de dubbele vergrijzing en het langer zelfstandig wonen van cliënten neemt de complexiteit van de ondersteuning toe. Dit vraagt om een verdere verdieping van de signaleringsfunctie van onze medewerkers. Dit vraagt meer afstemming (met o.a. ketenpartners), coördinatie en begeleiding van onze medewerkers en richting cliënten als ook in samenwerking met andere partijen in het sociaal domein. Deze indirecte inzet vertaalt zich eveneens naar overheadkosten. Ook de huidige arbeidsmarktontwikkelingen zijn van invloed. De krapte op de arbeidsmarkt vraagt om extra inzet op werving, scholing, begeleiding en behoud van onze medewerkers. Daarbij vraagt de maatschappelijke rol van huishoudelijk medewerkers om meer persoonlijke aandacht en ondersteuning, zodat zij hun werk duurzaam en kwalitatief goed kunnen blijven uitvoeren. Deze investeringen zijn noodzakelijk voor continuïteit en worden tevens zichtbaar binnen de overhead. Tegelijkertijd nemen de financiële en organisatorische risico's toe, onder andere door wijzigingen in financiering, verantwoording en administratie, de inkomensafhankelijke eigen bijdrage en bredere beleidsontwikkelingen (waaronder het nieuwe regeerakkoord). Dit vraagt om versterking van financiële, juridische en controlfuncties binnen organisaties. Het is daarbij van belang om te benadrukken dat de indirecte aansturing, zoals leidinggevenden en planners, slechts een relatief beperkt aandeel vormt binnen de totale overhead. Een belangrijk deel van de overhead wordt juist veroorzaakt door bovengenoemde functies en activiteiten die voortkomen uit externe eisen, kwaliteitsborging en de bredere rol van aanbieders van Huishoudelijke ondersteuning. Wij willen daarnaast benadrukken dat overhead niet uitsluitend benaderd dient te worden vanuit efficiëntie, maar in samenhang met kwaliteit, continuïteit en toekomstbestendigheid. Een eenzijdige focus op een lagere overhead doet geen recht aan de huidige ontwikkelingen in de sector en kan op termijn ten koste gaan van de stabiliteit van aanbieders en de kwaliteit van dienstverlening. In	De overhead van 17,20% voor de cao VVT is gebaseerd op de Benchmark Care van Berenschot en getoetst aan jaarrekeningen (presentatie, onderdeel 'Algemeen: overhead en materieel'; zie ook het antwoord bij vraag nr. 72). Voor HO hanteert Berenschot een andere definitie van overhead, waardoor bijvoorbeeld ICT, telefonie en registratiesystemen onder de overhead vallen (zie nr. 27 en nr. 28). De jaarrekeningen zijn geraadpleegd via de openbare bron Jaarverantwoordingzorg.nl (DigiMV). Daarbij zijn zowel alle zorgaanbieders in dit bestand (meer dan 6.000) geanalyseerd als de huidig gecontracteerde aanbieders van de regio waarvan de jaarrekening hierin zichtbaar is. Niet-reële waarden, zoals aanbieders met 0% of 100% overhead, zijn daarbij uitgefilterd. Bedankt voor uw input over de overhead, deze nemen wij mee in het onderzoek.
156	Indirect cliëntgebonden tijd: Wat is de reden dat bij indirect cliëntgebonden tijd overgestapt is van gemeentelijke naar regionale kenmerken en welke regionale gegevens zijn hiervoor gebruikt? Wij zijn benieuwd naar de onderbouwing gezien er een verlaging is ten opzichte van uw laatst uitgevoerde kostprijsonderzoek.	Gemeentelijke en regionale kenmerken zijn hetzelfde; het woord 'regionaat' is gebruikt omdat meerdere gemeenten onderdeel zijn van dit onderzoek. Voor de onderbouwing van de indirect cliëntgebonden tijd en de wijzigingen ten opzichte van het vorige onderzoek: zie het antwoord bij vraag nr. 5 (opbouw), nr. 74 (HO: 60 uur bij de algemene voorziening, omdat daar minder administratieve eisen aan worden gesteld, en 80 uur bij maatwerk, gelijk aan het vorige onderzoek) en nr. 13 (individuele begeleiding: in de eerste berekening is rekening gehouden met digitale begeleiding; dit laat de regio nu los, waardoor de reistijd en dus de productiviteit is aangepast).
157	No-show: Graag zien wij gemotiveerd wat de reden is om no-show niet mee te nemen in de productiviteitsberekening. Wij zien in de praktijk een gemiddelde no-show percentage van 0,4% en verzoeken u de no show bij alle aanbieders op te vragen. Zo niet, dan zien wij graag gemotiveerd waarom niet.	Zie antwoord bij vraag nr. 20.
158	Maatwerkvoorziening basis en plus: Opdrachtgever geeft een verschil in omschrijving tussen maatwerkvoorziening basis en plus. Welke cijfers liggen ter onderbouwing voor de functiemix van plus? Worden er ook aanvullende eisen gesteld voor medewerkers die voor plus ingezet worden. En kunt u onderbouwen waarom u spreekt over maatwerkvoorziening bij merendeel van de parameters, behalve bij de functiemix waar een onderscheid wordt gemaakt tussen maatwerkvoorziening basis en maatwerkvoorziening plus?	Zie het antwoord bij vraag nr. 24. Voor de parameters voor productiviteit (verlof, verzuim, opleiding, overig niet productief en indirect cliëntgebonden tijd) is één waarde voor de maatwerkvoorziening gehanteerd. Deze parameters worden bepaald door de cao en de aard van het werk, en niet door de zwaarte van de taken. Zo gelden voor de administratie bij basis en plus dezelfde eisen: in beide gevallen legt de aanbieder de afspraken met de cliënt vast in het zorgplan. Het verschil tussen basis en plus zit in de taken en de complexiteit, wat om een zwaardere inzet van medewerkers vraagt. Dat onderscheid is daarom alleen in de functiemix verwerkt: bij plus een groter aandeel in trede 4 (27,75% i.p.v. 11,25%) en trede 5 (44,25% i.p.v. 41,50%). Voor medewerkers bij HO Plus gelden geen aanvullende opleidingseisen. Wel moet de aanbieder bij HO Plus aanvullende taken kunnen uitvoeren, zoals het aanleren van regie en organisatie, het geven van advies, instructie en voorlichting, en het (tijdelijk) overnemen van de regie. Deze zwaardere taken zijn verwerkt in het grotere aandeel in trede 4 en 5.
159	Ziekteverzuim: In het kostprijsonderzoek wordt voor ziekteverzuim uitgegaan van een percentage van 8,9%. Kunt u toelichten op welke bron, meetperiode en peildatum dit percentage is gebaseerd? Uit recentere branchegegevens van Vernet blijkt dat het verzuimpercentage binnen de VVT inmiddels boven de 9% ligt. Ook onze eigen praktijk laat een hoger verzuim zien: over de afgelopen twaalf maanden bedraagt ons gemiddelde verzuim 9,9%. Bent u bereid om voor de kostprijsberekening uit te gaan van het meest actuele en representatieve branchecijfer van Vernet en het gehanteerde verzuimpercentage hierop aan te passen? Zo nee, kunt u onderbouwen waarom het gehanteerde percentage van 8,9% representatief wordt geacht voor de actuele en gedurende de contractperiode te verwachten verzuimkosten van aanbieders?	Zie het antwoord bij vraag nr. 88. Het gehanteerde ziekteverzuim betreft het landelijk gemiddelde per sector (cao), gebaseerd op het gemiddelde van de afgelopen 5 jaar volgens het CBS. Ontwikkelingen die het verzuim beïnvloeden spelen sectorbreed en zijn daarmee in dit gemiddelde meegenomen. Het tarief is gebaseerd op een gemiddeld efficiënt opererende aanbieder en niet op het verzuim van individuele aanbieders.
160	Functiemix: In het kostprijsonderzoek wordt binnen de gehanteerde functiemix voor trede 5 uitgegaan van een aandeel van 41,5%. Binnen onze eigen personeelsopbouw bedraagt het aandeel medewerkers in trede 5 momenteel 46,13%. Kunt u toelichten op basis van welke bron, peildatum en gegevens van aanbieders het aandeel van 41,5% is vastgesteld en op welke wijze is getoetst dat deze verdeling representatief is voor de actuele personeelsopbouw binnen de huishoudelijke ondersteuning? Gelet op onze feitelijke personeelsopbouw verzoeken wij u te beoordelen of het gehanteerde aandeel van 41,5% voldoende aansluit bij de actuele uitvoeringspraktijk. Bent u bereid de functiemix op basis van actuele praktijkgegevens van aanbieders te actualiseren en, indien deze gegevens een hoger aandeel in trede 5 laten zien, dit te verwerken in de kostprijsberekening? Zo niet, dan zien wij graag gemotiveerd waarom niet.	Zie het antwoord bij vraag nr. 70. Bedankt voor uw input; wij nemen deze mee in het onderzoek. Voor een eventuele aanpassing van de functiemix wachten wij ook de reacties van andere aanbieders af.
161	Inschrijving per product: Is het mogelijk om t.z.t. als aanbieder uitsluitend in te schrijven op één van de genoemde dagbestedingsproducten, bijvoorbeeld Dagbesteding Maatwerkvoorziening Plus, of dient een aanbieder meerdere dan wel alle dagbestedingsproducten aan te bieden?	Zie het antwoord bij vraag nr. 12 en nr. 134.
162	Omvang en capaciteit: Worden eisen gesteld aan een minimale of maximale capaciteit per aanbieder of dagbestedingslocatie? Is het bijvoorbeeld mogelijk om een kleinschalig aanbod van circa 10–15 dagbestedingsplaatsen aan te bieden?	Nee, er worden geen eisen gesteld aan de minimale of maximale capaciteit. De gestelde eisen hebben betrekking op het (maximaal) aantal deelnemers per begeleider. Een kleinschalig aanbod is daarmee ook mogelijk, zo lang het aan de eisen over het aantal deelnemers per begeleider voldoet.
163	Eigen cliënten en keuzevrijheid: Kan een aanbieder dagbesteding aanbieden aan cliënten die reeds zorg of begeleiding ontvangen van dezelfde organisatie, mits zij beschikken over een passende Wmo-indicatie? En hoe verhoudt dit zich tot de keuzevrijheid van de cliënt en eventuele eisen aan beschikbaarheid voor andere inwoners?	Deze vraag heeft betrekking op de aanbesteding die later wordt gepubliceerd.
164	Meerdere locaties en activiteiten: Mag één aanbieder het gecontracteerde dagbestedingsproduct vanuit meerdere locaties aanbieden? En mogen deelnemers binnen één beschikking gebruikmaken van verschillende activiteiten en/of locaties, passend bij hun individuele doelen en ondersteuningsbehoefte?	Deze vraag heeft betrekking op de aanbesteding die later wordt gepubliceerd.
165	Behoud en ontwikkeling binnen Dagbesteding Plus: Binnen Dagbesteding Maatwerkvoorziening Plus worden zowel cliënten beschreven voor wie behoud van vaardigheden centraal staat als cliënten die mogelijkheden hebben om zich verder te ontwikkelen. Kan een deelnemer binnen dezelfde beschikking en hetzelfde aanbod bewegen tussen meer behoudgerichte en meer ontwikkelgerichte activiteiten, zonder dat hiervoor een nieuwe indicatie noodzakelijk is?	Deze vraag heeft betrekking op de aanbesteding die later wordt gepubliceerd.
166	Opleidingseisen en personele inzet: Bij Dagbesteding Maatwerkvoorziening Plus wordt voor uitvoerenden op locatie minimaal een Mbo-4-diploma zorg/welzijn gevraagd. Dient iedere medewerker die betrokken is bij de uitvoering hieraan te voldoen, of kunnen bijvoorbeeld werkbegeleiders, activiteitenbegeleiders, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers aanvullend worden ingezet onder verantwoordelijkheid van een gekwalificeerde professional?	Voor specifiek Dagbesteding Maatwerkvoorziening Plus wensen de gemeenten qua inzet van personeel een mix van medewerkers op MBO-4 niveau onder verantwoordelijkheid van HBO medewerkers. Dit geldt voor de eis van een begeleider op maximaal 7 cliënten. Indien u als aanbieder andere functies inzet, ziet de regio dit als een eigen keuze van de aanbieder. Er wordt in de tariefopbouw rekening gehouden met verschillende functieniveaus. Deze zijn meegenomen in de functiemix (meerdere FWG's/schalen per Cao).
167	Activiteiten buiten de locatie: Mogen activiteiten die onderdeel zijn van het dagbestedingsprogramma ook buiten een vaste dagbestedingslocatie plaatsvinden, bijvoorbeeld in de wijk, in de openbare ruimte of op locaties van samenwerkingspartners? Zo ja, gelden hiervoor aanvullende voorwaarden?	Deze vraag heeft betrekking op de aanbesteding die later wordt gepubliceerd.
168	Arbeidsmatige activiteiten: Is het toegestaan dat activiteiten binnen Dagbesteding Maatwerkvoorziening Plus een arbeidsmatig karakter hebben en/of werkzaamheden voor derden omvatten, wanneer deze activiteiten als middel worden ingezet om individuele doelen en vaardigheden van cliënten te ontwikkelen of te behouden? Welke voorwaarden gelden hierbij ten aanzien van productie, opdrachten voor derden en eventuele deelnemersvergoedingen?	Deze vraag heeft betrekking op de aanbesteding die later wordt gepubliceerd.
169	Doorontwikkeling en participatie: Kan Dagbesteding Maatwerkvoorziening Plus ook worden ingezet om deelnemers, wanneer dit passend is bij hun mogelijkheden en doelen, stapsgewijs voor te bereiden op andere vormen van participatie, vrijwilligerswerk, beschut werk of re-integratie?	Deze vraag heeft betrekking op de aanbesteding die later wordt gepubliceerd.

170	Declaratie dagdelen en uitval: Hoe wordt een dagdeel precies gedefinieerd en gedeclareerd? Geldt hiervoor een minimale aanwezigheidsduur en hoe wordt omgegaan met deelnemers die vanwege hun belastbaarheid later starten, eerder stoppen of incidenteel niet aanwezig kunnen zijn?	In de tariefopbouw is uitgegaan van gemiddeld 3,5 uur direct cliëntgebonden tijd per dagdeel; dit is geen norm voor de aanwezigheidsduur van individuele cliënten (zie het antwoord bij vraag nr. 30 en nr. 31). De definitie van een dagdeel voor de declaratie, een eventuele minimale aanwezigheidsduur en de omgang met later starten, eerder stoppen of incidentele afwezigheid worden vastgelegd in de aanbestedingsstukken; hierover wordt u op een later moment geïnformeerd. Voor no-show wordt aanbieders gevraagd hun reële percentages per product met onderbouwing aan te leveren; deze worden meegewogen bij de definitieve uitgangspunten (zie het antwoord bij vraag nr. 20 en nr. 92).
171	Toeleiding: Hoe vindt de toeleiding naar Dagbesteding Maatwerkvoorziening Basis en Plus plaats? Kan een cliënt met een passende indicatie zelf voor een gecontracteerde aanbieder kiezen en hoe vindt vervolgens de plaatsing bij de aanbieder plaats?	Deze vraag heeft betrekking op de aanbesteding die later wordt gepubliceerd.
172	Vervoer: In de productomschrijving staat dat de aanbieder verantwoordelijk is voor het inregelen van vervoer wanneer dit voor een cliënt noodzakelijk is. Betekent dit dat iedere aanbieder voor iedere toegewezen cliënt geïndiceerd vervoer moet kunnen organiseren? En kan de aanbieder dit volledig via een externe vervoerder of samenwerkingspartner organiseren?	Wanneer een cliënt niet in staat is zelfstandig of met behulp van het eigen netwerk of voorliggende voorzieningen naar de dagbesteding te komen kan door de gemeente een indicatie vervoer worden afgegeven. Dit betekent dat de aanbieder verplicht is vervoer te organiseren. De aanbieder kan dit zelf (met eigen vervoer), via een externe vervoerder of via een samenwerkingspartner organiseren.
173	Sheet 4: Wat verstaat de gemeente onder productiviteit en declarabiliteit? Welke inzet mag gedeclareerd worden en welke niet? Kan de gemeente dit specificeren.	Conform de richtlijnen van de regio is enkel direct cliëntgebonden tijd declarabel. Indirect cliëntgebonden tijd (o.a. reistijd, administratie, rapportage, verslaglegging en overleg) en overig niet productieve tijd (o.a. organisatieoverleg en teamuitjes) zijn niet declarabel, maar zijn verdisconteerd in de productiviteit en daarmee in het tarief (zie het antwoord bij vraag nr. 5). De productiviteit (declarabiliteit) is het deel van de contracturen (1.878 uur per fte per jaar; zie nr. 96) dat na aftrek van verlof, verzuim, opleiding, overig niet productieve tijd en indirect cliëntgebonden tijd overblijft als direct cliëntgebonden, declarabele tijd. Voor de opbouw per product verwijzen wij naar de productiviteitstabellen in de presentatie van 10 september 2026.
174	Sheet 5: Bij Social Work is er sprake van aanvullend recht Individueel keuze budget (art. 6.10.E) van 0,1% en een tegemoetkoming ziektekostenvergoeding ad € 10,00 bruto per maand. Wordt dit in de berekeningen meegenomen?	Zie het antwoord bij vraag nr. 53, nr. 55 en nr. 56. De onderdelen van de IKB conform artikel 4.2 van de Cao Sociaal Werk, waaronder de 0,1% extra IKB-bijdrage, zijn meegenomen als aanvulling op het salaris. Of de tegemoetkoming ziektekostenvergoeding van € 10,00 bruto per maand als aparte component is opgenomen, wordt gecontroleerd; indien dit niet het geval is, wordt dit meegenomen bij de herijking van de werkgeverslasten en cao's in het eerste kwartaal van 2027 (zie het antwoord bij vraag nr. 19).
175	Sheet 6: In de schaal opbouw reguliere functies wordt uitgegaan van een gewogen gemiddelde van 50% maximale trede en 50% gemiddelde van alle treden. Wij zien meer 75% maximaal en 50% gemiddeld. Zou dit als uitgangspunt genomen kunnen worden? Nieuwe medewerkers stromen in hoog in en er is sprake van medewerkers die lang in dienst zijn.	Zie het antwoord bij vraag nr. 147 voor de gehanteerde systematiek: een gewogen gemiddelde waarbij 50% van de medewerkers op de maximale trede is ingeschaald en 50% gelijkmatig is verdeeld over alle treden van de schaal (voor Sociaal Werk komt dit neer op 88,2 – 90,0% van de maximale trede). Bedankt voor uw input over een zwaarder aandeel van de maximale trede; wij nemen deze mee in het onderzoek. Voor een eventuele aanpassing wachten wij ook de reacties van andere aanbieders af. Het tarief wordt berekend voor een gemiddeld efficiënt opererende aanbieder (zie het antwoord bij vraag nr. 52).
176	Sheet 7: De cijfers met betrekking tot de Algemene Wet en regelgeving betreffen 2026. Deze worden geactualiseerd?	Ja. De werkgeverslasten, cao's, het ziekteverzuim en PNIL worden in het eerste kwartaal van 2027 herijkt op basis van de meest actuele gegevens; de door UWV gepubliceerde premies voor 2027 zijn in de nieuwe berekening al gebruikt (zie het antwoord bij vraag nr. 19 en nr. 151 t/m nr. 153).
177	Sheet 8: Overhead wordt gesteld op 21,7%. Wat wordt bedoeld met overhead? In de praktijk lijkt dit aan de lage kant. Is de informatie van Berenschot actueel?	Onder de overhead vallen onder meer de kosten voor ICT-systemen, cliëntregistratie, telefonie, laptops en softwarelicenties. Huisvesting van ondersteunende diensten valt onder de aparte parameter 'materiële kosten en kapitaallasten' en kosten voor kwaliteitsborging (bijv. HKZ) vallen onder de opslag voor opleiding en certificaten (zie het antwoord bij vraag nr. 27 en nr. 28). De overhead is gebaseerd op de Benchmark Care van Berenschot en getoetst aan jaarrekeningen van aanbieders via Jaarverantwoordingzorg.nl (zie het antwoord bij vraag nr. 72 en nr. 155). Er is gebruikgemaakt van de meest actuele versie van de Benchmark Care van Berenschot. Bedankt voor uw input over de hoogte van de overhead; wij nemen deze mee in het onderzoek.
178	Sheet 8: Waar bestaan de Materiële kosten uit? Onze berekening laat een percentage van ongeveer 16,6% zien.	De opslag voor materiële kosten en kapitaallasten is bedoeld voor vastgoedkosten, zoals vestigingskosten, verzekeringen, huur/rente en kapitaallasten van kantoorruimte en gebouwen (inclusief onderhoud en energie). Zie ook het antwoord bij vraag nr. 27 en nr. 58 voor de afbakening met de overhead. Het percentage verschilt per product (bijvoorbeeld 11,66% voor Individuele begeleiding) en is gebaseerd op de Benchmark Care van Berenschot (zie het antwoord bij vraag nr. 72 en nr. 155). Aan deze benchmark nemen zorgaanbieders deel door hun eigen gegevens aan te leveren; het percentage is daarmee gebaseerd op informatie van aanbieders. Uw berekening van circa 16,6% nemen wij mee in het onderzoek.
179	Sheet 11: Bij productiviteit (eigenlijk declarabiliteit) wordt een percentage genoemd van 63,98% respectievelijk 61,08% waarbij voor indirect cliëntgebonden tijd 150 uur wordt gerekend. Dit bestaat voor een deel uit reistijd en een deel administratieve handelingen. Indien we rekenen met 5 uur reistijd in de week en 1,5 uur opstellen van rapportages en behandelplannen, is hiervoor meer dan 250 uur nodig. Als mogelijke oplossing is ondersteuning op afstand genoemd. Omdat deelnemers niet digitaal vaardig zijn is dit slechts een deeloplossing.	Zie het antwoord bij vraag nr. 13. Uw onderbouwing (5 uur reistijd per week en 1,5 uur per week voor rapportages en behandelplannen) nemen wij mee in het onderzoek.
180	Sheet 15: Als risicomarge wordt 2% genoemd. Voor een gezonde bedrijfsvoering gaan wij uit van 3%; 0% no show is niet realistisch. Ervaring leert dat met een percentage tussen de 5 en 10% rekening moet worden gehouden.	Zie het antwoord bij vraag nr. 116 voor de onderbouwing van de risicomarge van 2% en het antwoord bij vraag nr. 20 voor no-show. Bedankt voor uw input (3% risicomarge en een no-showpercentage tussen 5 en 10%); wij nemen deze mee in het onderzoek. Omdat de genoemde bandbreedte voor no-show ruim is, vragen wij u specifiekere cijfers aan te leveren.