

## Bijlage 2: Programma van eisen Huishoudelijke Ondersteuning

(Behorende bij de Europees Openbare aanbesteding "Huishoudelijke Ondersteuning", met kenmerk 2021 255739)

In deze Bijlage wordt omschreven welke eisen aan de Diensten worden gesteld. De gestelde eisen zijn knock-out eisen. Indien Opdrachtnemer niet onvoorwaardelijk voldoet aan de gestelde eisen, betekent dit, dat Opdrachtnemer zal worden uitgesloten voor verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

### ALGEMENE INHOUDELIJKE EISEN

1	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde wettelijke kaders in de Wmo 2015, volgt de vigerende Cao en betaalt Personeel de Huishoudelijke Ondersteuning bieden conform de daarin genoemde HV-loonschaal.
2	Het door Opdrachtnemer in te zetten Personeel beschikt over een VOG. Nieuw Personeel dient bij aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtnemer te beschikken over een VOG die niet ouder is dan drie (3) maanden.
3	Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan van toepassing zijnde inspecties door de daarvoor aangewezen organisaties, bijvoorbeeld door de Toezichthouder Wmo (op dit moment de GGD), en geeft opvolging aan aanbevelingen die hieruit naar voren komen.
4	Het door Opdrachtnemer in te zetten Personeel houdt zich aan de Meldcode huiselijk geweld en Kindermishandeling (de meldcode) en handelt hiernaar. Opdrachtnemer bevordert de kennis over en het gebruik van de meldcode bij het in te zetten Personeel.
5	Opdrachtnemer beschikt over een vastgestelde klachten- en privacyregeling, welke na gunning van de Opdracht tussen Partijen nader wordt afgestemd.
6	Opdrachtnemer zorgt er voor dat de Cliënt Huishoudelijke Ondersteuning ontvangt van zoveel mogelijk hetzelfde Personeel, behoudens ziekte of verlof van het betreffende Personeel.
7	Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht en is verplicht om gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst Huishoudelijke Ondersteuning te bieden aan de Cliënt met een indicatie Huishoudelijke Ondersteuning ongeacht leeftijd, geslacht, afkomst, geaardheid, inkomen of gezondheidstoestand. Onder de acceptatieplicht valt ook de verplichting voor Opdrachtnemer om te zoeken naar een passend alternatief wanneer niet, na uiterste inspanning, tijdig passende Huishoudelijk Ondersteuning aan de Cliënt kan worden geboden en hierover af te stemmen Opdrachtgever.
8	Uiterlijk binnen drie (3) maanden na datum van ondertekening van de Raamovereenkomst stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in samenspraak een Werkafsprakenboek op. Daarin worden afspraken opgenomen over de procedures, productcodes, werkwijzen, de inhoud en het format van het Ondersteuningsplan maar ook over afspraken in het geval van crisis en spoed. Het tussen Partijen overeengekomen Werkafsprakenboek zal als bijlage toegevoegd worden aan, en integraal onderdeel uitmaken van, de Raamovereenkomst.
9	Bestuurders van Opdrachtnemer ontvangen geen hogere bezoldiging dan conform de Wet normering van topinkomens is toegestaan. Indien Opdrachtnemer in enig jaar meer winst maakt dan 10% dient Opdrachtnemer dit aan Opdrachtnemer te melden waarna partijen met elkaar in overleg treden hoe dit is ontstaan. Naar aanleiding hiervan kan Opdrachtnemer besluiten de Raamovereenkomst op te zeggen zonder dat Opdrachtnemer recht heeft op een schadevergoeding. Dit geldt ook voor onderaannemers, waarbij het recht om gebruik te maken van de betreffende onderaannemer door Opdrachtgever kan worden ingetrokken.

10	Opdrachtnemer dient te beschikken over een Gedragscode of huishoudelijk reglement voor het Personeel die toeziet op omgangs- en gedragsregels met Cliënt.
11	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om in overleg met Opdrachtnemers gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een budgetplafond in te richten per Opdrachtnemer voor de Huishoudelijke Ondersteuning. Indien Opdrachtgever hiertoe over wil gaan wordt hierover overleg gevoerd met Opdrachtnemer.

### RESPONSTIJDEN

12	Opdrachtgever hanteert de volgende responstijden binnen het proces van de Huishoudelijke Ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtnemer neemt contact op met de Cliënt binnen twee (2) werkdagen na ontvangst van de opdrachtverstrekking voor Huishoudelijke Ondersteuning</li> <li>• Opdrachtnemer stelt in het geval van een maatwerkvoorziening als een algemene voorziening binnen tien (10) werkdagen, na ontvangst van de opdrachtverstrekking tot Huishoudelijke Ondersteuning, samen met de Cliënt het Ondersteuningsplan op en start in overleg met de Cliënt met de ondersteuning.</li> <li>• In geval van spoed start Opdrachtnemer de ondersteuning binnen vijf (5) werkdagen na opdrachtverstrekking.</li> </ul>
13	Indien het om moverende redenen niet mogelijk is om aan de responstijden te voldoen meldt Opdrachtnemer dit aan Opdrachtgever en aan Cliënt met een nieuwe datum of een andere gelijkwaardige oplossing in het belang van de Cliënt.
14	Bij verlof of ziekte van Personeel draagt Opdrachtnemer zorg voor vervanging dan wel uitstel van het eerstvolgende leveringsmoment. Hierover neemt Opdrachtnemer telefonisch contact op met de Cliënt en maakt afspraken over de vervanging tenzij de Cliënt geen prijs stelt op vervanging.

### EISEN AAN HET IN TE ZETTEN UITVOERENDE PERSONEEL

15	Personeel ontvangt regelmatig scholing, training en coaching. Bij aanvang van de werkzaamheden krijgt het Personeel een werkinstructie en zo nodig een praktische training die nodig is voor het uitvoeren van de Huishoudelijke Ondersteuning. Bij gewijzigde instructies en richtlijnen dient opnieuw een scholing te worden doorlopen door al het Personeel dat ingezet wordt bij de Huishoudelijke Ondersteuning. Daarnaast wordt het Personeel regelmatig geïnformeerd over verschillende onderwerpen met betrekking tot de doelgroep en wordt zo nodig bijgeschoold over de doelgroep (zoals bijvoorbeeld dementie en GGZ).
16	Het signaleren en melden van veranderingen bij de Cliënt wordt gedaan op de geëigende plek binnen de organisatie. Wanneer nodig wordt opgeschaald naar bijvoorbeeld het Sociaal Wijkteam of het Advies en Meldpunt Huishoudelijk Geweld en Kindermishandeling.
17	Op verzoek van Cliënt dient het Personeel zich te kunnen legitimeren als medewerk(st)er van Opdrachtnemer.
18	Personeel ingezet voor het leveren van Huishoudelijke Ondersteuning dient in ieder geval te beschikken over de volgende vaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• is de Nederlandse taal machtig in woord en geschrift;</li> <li>• schoonmaakvaardigheden;</li> <li>• ordelijk en hygiënisch werken;</li> <li>• kunnen signaleren van bijzonderheden, veranderingen, onveilige situaties en knelpunten in de situatie van de Cliënt;</li> <li>• respect voor geloofsovertuiging en/of leefwijze van de Cliënt hebben;</li> <li>• discreet omgaan met vertrouwelijke informatie;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• stimuleren van de zelfredzaamheid van de Cliënt (door bijvoorbeeld de Cliënt te motiveren om te helpen bij de huishoudelijke werkzaamheden);</li> <li>• servicegerichte en cliëntvriendelijke instelling hebben;</li> <li>• goede sociale en communicatieve vaardigheden hebben;</li> <li>• kunnen geven van advies, instructie en voorlichting aan de Cliënt over huishoudelijk werk en in te zetten (milieuvriendelijke) schoonmaakmiddelen;</li> <li>• in staat zijn het logboek van de Cliënt bij te houden (in overleg en samenwerking met collega's).</li> </ul>
19	<p>Opdrachtnemer zorgt voor aanwezigheid van een logboek bij de Cliënt en het logboek wordt door het Personeel bij ieder bezoek ingevuld. In het logboek is tenminste de volgende informatie opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het Ondersteuningsplan;</li> <li>• informatie over bereikbaarheid van Opdrachtnemer;</li> <li>• informatie over welke contactpersonen en/of instanties van Cliënt gebeld dienen te worden in geval van calamiteiten;</li> <li>• de aantekeningen van het Personeel van ieder bezoek over verrichte werkzaamheden, en opgemerkte bijzonderheden;</li> <li>• een aftekenlijst waarbij de Cliënt of diens vertegenwoordiger per facturatieperiode accordeert voor de geleverde Huishoudelijke Ondersteuning;</li> <li>• zorgovereenkomst, tussen cliënt en Opdrachtnemer, met de rechten en plichten van de Cliënt.</li> <li>• informatie over wijze van indienen van klachten en de afhandeling daarvan.</li> </ul>

#### **AANVULLENDE EISEN AAN HET IN TE ZETTEN UITVOERENDE PERSONEEL MAATWERKVOORZIENING**

20	<p>Voor het bieden van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning, vallende onder Perceel 1 (Huishoudelijke Ondersteuning Basis), en de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning Plus, vallende onder Perceel 2 (Huishoudelijke Ondersteuning Maatwerk Plus), is het nodig dat het Personeel, afhankelijk van de situatie van de Cliënt, aanvullend beschikt over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kennis (of ervaring) hebben over de omgang met specifieke doelgroepen (bijvoorbeeld mensen met een lichamelijke beperking, verslavingsproblematiek, verstandelijke beperking, psychisch (sociale) problematiek);</li> <li>• kunnen organiseren van het huishouden (regie voeren samen met de Cliënt);</li> <li>• kennis en ervaring op het gebied van structureren van het huishouden;</li> <li>• kennis en ervaring op het gebied van opvoedkunde;</li> <li>• basale kennis en ervaring met symptomen van psychische, psychosociale en psychogeriatrische ziektebeelden.</li> </ul>
----	---

#### **EISEN MET BETREKKING TOT ADMINISTRATIE, FACTURATIE, EN VERANTWOORDING**

##### ***Administratie***

21	Opdrachtnemer maakt voor de administratieve afhandeling van de Huishoudelijke Ondersteuning gebruik van de actuele en meest recente I-standaarden (Berichtenverkeer, iWmo).
22	Opdrachtnemer stuurt na opdrachtverstrekking door Opdrachtgever, aan Opdrachtgever een startbericht zodra met de ondersteuning in de woning van de Cliënt wordt gestart.
23	Opdrachtnemer geeft bij een beëindiging van een actieve indicatie via het Berichtenverkeer de reden van stopzetting ondersteuning aan. En maakt hierbij gebruik van de codelijst zoals opgenomen in het Werkafsprakenboek.

24	Opdrachtnemer verstuurt een pauzebericht indien er door een tijdelijke onderbreking, voor een periode van minimaal twee (2) kalendermaanden, geen Huishoudelijke Ondersteuning wordt geleverd. Opdrachtnemer geeft de reden van de pauze aan.
25	Opdrachtgever stelt uiterlijk drie (3) maanden na het aangaan van de Raamovereenkomst de definitieve productcodelijst vast in het Werkafsprakenboek en deelt deze met de Opdrachtnemer.

### **Facturatie en indexatie**

26	De toegang tot de Huishoudelijke Ondersteuning loopt altijd via Opdrachtgever. Dit betekent dat Opdrachtgever een opdrachtverstrekking stuurt aan Opdrachtnemer. Zonder opdrachtverstrekking is facturatie van de geleverde Huishoudelijke Ondersteuning niet mogelijk.
27	Voor deze Opdracht wordt voor zowel de Algemene voorzieningen als voor de Maatwerkvoorzieningen een inspanningsgerichte financiering gehanteerd (P*Q).
28	Facturatie van de geleverde Huishoudelijke Ondersteuning dient plaats te vinden conform het hiervoor geldende tarief zoals opgenomen in paragraaf 3.5 (Tariefstelling) van de Aanbestedingsleidraad. Facturen dienen na afloop van de kalendermaand te worden ingediend op de wijze zoals in de Raamovereenkomst vastgelegd.
29	Voor de binnen perceel 1 (Huishoudelijke Ondersteuning Basis) te factureren bedragen met betrekking tot de Algemene voorzieningen geldt dat bij zowel een onvolledige startperiode als eindperiode (stop van de ondersteuning voor de 15e van de maand en start van de ondersteuning vanaf de 15e van de maand) de helft van het maandtarief gefactureerd wordt.
30	Voor de Maatwerkvoorzieningen zoals bedoeld in de percelen 1 en 2 is sprake van afrekening op basis van daadwerkelijke inzet. De daadwerkelijke inzet kan per maand gedeclareerd worden. Deze inzet is nooit hoger dan het maximaal geïndiceerde aantal uren.
31	<p>Opdrachtgever indexeert aan de hand van de Cao-VVT de tarieven voor een opvolgend contractjaar.</p> <p>Opdrachtgever kiest de volgende aanpak om de tarieven te indexeren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In een jaar waarin sprake is van een aanbesteding voor de jaren daarna: Opdrachtgever gebruikt de meest actuele informatie die beschikbaar is op het moment van het uitbrengen van de aanbesteding voor het tarief voor het jaar daarop.</li> <li>• In de andere jaren, tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst, bepaalt Opdrachtgever uiterlijk per 1 november het tarief voor Huishoudelijke Ondersteuning voor het jaar erna, op basis van de op dat moment beschikbare informatie vanuit de Cao-VVT.</li> <li>• Als de noodzakelijke informatie vanuit de Cao-VVT niet voor 1 november beschikbaar is, dan hanteert Opdrachtgever de voorlopige Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling (OVA) als basis voor de indexatie van het jaar erop. De OVA wordt jaarlijks berekend op basis van cijfers van het Centraal Planbureau.</li> <li>• Het tarief dat uiterlijk per 1 november wordt bepaald voor het jaar daarop, geldt dat hele jaar. Er vindt geen nacalculatie plaats (zowel niet positief als negatief).</li> </ul> <p>Als de voorlopige OVA is gebruikt voor indexatie, dan wordt in de loop van dat jaar gekeken wat het tarief had moeten zijn als alle Cao-informatie wel beschikbaar zou zijn geweest. Dit leidt <u>niet</u> tot nacalculatie voor dat lopende jaar. Het alsnog berekende tarief dient weer als basis voor de indexatie voor het navolgende jaar.</p>

## Verantwoording

32	<p>Opdrachtnemer dient tweemaal (2x) per jaar, in de maanden januari en juli, een managementrapportage te overleggen over de resultaten in het voorgaande halfjaar waarin in ieder geval de volgende onderwerpen zijn opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie over de kwaliteit</li><li>• Cliëntenaantallen</li><li>• Klanttevredenheid</li><li>• Klachtafhandeling</li><li>• Doorontwikkeling/innovaties</li><li>• SROI-verplichting</li></ul>
33	<p>Opdrachtgever voert periodiek gesprekken, minimaal een (1) maal per jaar of zo vaak als Opdrachtgever dat noodzakelijk acht, met Opdrachtnemer over de uitvoering van de Raamovereenkomst. Een en ander in overeenstemming met hoofdstuk 4.4 (Monitoring) van de Aanbestedingsleidraad.</p>
34	<p>Opdrachtnemer neemt deel aan de door Opdrachtgever in te richten overlegstructuur waarin Opdrachtgever met Opdrachtnemers gezamenlijk de inhoud en kwaliteit van de Huishoudelijke Ondersteuning bespreken en veranderingen volgen.</p>
35	<p>Uiterlijk op 1 april, na afloop van het voorgaande kalenderjaar, verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een door de accountant gewaarmerkte financiële productieverantwoording met een controleverklaring. Hiervoor maakt Opdrachtnemer gebruik van het landelijk accountantsprotocol Financiële productieverantwoording Wmo, dat is opgesteld door het I-Sociaal domein.</p>
36	<p>Opdrachtnemer verschaft op verzoek van Opdrachtgever nader inzicht in de financiële vermogenspositie (inclusief solvabiliteit, rentabiliteit, liquiditeit) en bedrijfsvoering van de eigen onderneming, de in groepsverband verbonden ondernemingen en de door aanbieders gecontracteerde onderaannemer(s). Opdrachtnemer verleent medewerking aan eventuele materiële controles en/of voldoet aan verzoeken om nadere informatie door of namens Opdrachtgever.</p>
37	<p>Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan door Opdrachtgever aangekondigde en onaangekondigde onafhankelijke onderzoeken, waaronder een cliëntervaringsonderzoek, kwaliteitsonderzoek en samenwerkingsonderzoek. Ook aan aangekondigde en onaangekondigde werkbezoeken en audit door of namens Opdrachtgever moet door Opdrachtnemer worden meegewerkt.</p>

## PRIVACY EN GEGEVENSBESCHERMING

38	<p>Voor de uitvoering van de Raamovereenkomst verstrekt Opdrachtgever persoonsgegevens van Cliënt aan de Opdrachtnemer. Partijen zijn beiden verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Een en ander conform het gestelde in de Raamovereenkomst.</p>
39	<p>Opdrachtnemer wisselt met Opdrachtgever privacy gevoelige persoonsgegevens (bij voorkeur) digitaal uit.</p> <p>Voor het veilig uitwisselen van informatie met zorgaanbieders, uitwisselen van persoonsgegevens van burgers, via e-mail maakt Opdrachtgever gebruik van de applicaties Zivver of Zorgmail.</p>