



## INHOUDELIJK DOCUMENT

# Maatwerkvoorziening Wmo Huishoudelijke ondersteuning 2022

**Gemeenten Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Rucphen en Zundert**

**Datum:** 15 november 2021

**Kenmerk:** SIW008567

### **Opstellers**

#### **Aanbestedende diensten:**

Gemeente Etten-Leur, mevrouw J. Laurijssen

Gemeente Halderberge, mevrouw T. van Nimwegen

Gemeente Moerdijk, mevrouw M. van Zantvliet

Gemeente Rucphen, mevrouw D. van der Wegen

Gemeente Zundert, de heer K. Schijvenaars

#### **Inkoopbureau West-Brabant:**

Mevrouw S. van Loenen

Mevrouw S. van der Pol

## Inhoud

Kader van de opdracht .....	4
1 Achtergrond van de opdracht .....	5
1.1 Uitgangspunten Wmo huishoudelijke ondersteuning .....	5
1.2 Strategische uitgangspunten .....	5
1.3 Passend aanbod en ontwikkelopgaven .....	6
1.4 Plaats van Wmo huishoudelijke ondersteuning in de gehele keten .....	6
1.5 Analyse cliëntenpopulatie .....	7
2 De Opdracht .....	8
2.1 De opdracht .....	8
2.2 De doelstelling .....	8
2.3 Clientperspectieven .....	8
2.4 Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019 .....	9
2.5 Percelen .....	9
2.5.1. Perceel 1 HO .....	10
2.5.2. Perceel 2 HO+ .....	12
2.6 Totstandkoming van de toewijzing (individuele opdracht) .....	15
2.6.1. Werkproces, termijnen en doorlooptijden .....	15
2.6.2. Het ondersteuningsplan .....	17
2.6.3. Het leveringsplan .....	17
2.6.4. Eisen Aanbieder binnen het werkproces .....	18
2.6.5. Eisen Aanbieder gericht op cliënt .....	18
2.6.6. Afwijking op het werkproces bij indicatie kindzorg (product 2F) .....	19
2.6.7. Spoedprocedure .....	19
2.6.8. No show door cliënt .....	19
2.7 Wijziging opdracht, einde opdracht, overlijden cliënt .....	20
2.8 Evaluatie en monitoring van de toewijzing .....	20
3 Eisen met betrekking tot kwaliteit Aanbieder .....	22
3.1 Algemene eisen .....	22
3.2 Eisen met betrekking tot interne kwaliteit en beleid .....	22
3.3 Eisen met betrekking tot klachtenregeling .....	23
3.4 Eisen met betrekking tot acceptatieplicht .....	24
3.5 Eisen met betrekking tot zorgcontinuïteit .....	25
3.6 Eisen met betrekking tot actieve signalering en opvolging .....	25
3.7 Eisen met betrekking tot communicatie met cliënt .....	26
3.8 Eisen met betrekking tot communicatie met gemeenten .....	26

3.9	Eisen met betrekking tot lokale inbedding en samenwerking in de keten .....	27
4	Eisen met betrekking kwaliteit medewerkers.....	28
4.1	Algemene eisen .....	28
5	Eisen met betrekking tot Social Return.....	29
6	Financieel.....	30
6.1	Resultaatbekostiging .....	30
6.2	Administratieve proces en declaratie .....	30
6.3	Facturatie.....	30
6.4	Productieverantwoording en accountantsverklaring.....	32
7	Monitoring en verantwoording (Contractmanagement) .....	33
7.1	Overleg tussen opdrachtgever en Aanbieder.....	33
7.2	Inspectie en onderzoek .....	33
7.3	Verstrekken gegevens .....	33

## Kader van de opdracht

### Samenwerking De6 gemeenten

Gemeenten Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Rucphen en Zundert hebben besloten, ter uitvoering van de verplichting ingevolge artikel 2.6.1 lid 1 Wmo 2015, met elkaar samen te werken aangaande de inkoop van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke ondersteuning, in die zin dat zij individueel de Raamovereenkomst met Aanbieders aangaan, maar de voorwaarden waaronder zij dit doen met elkaar afstemmen en voorts dat zij gezamenlijk overleg blijven voeren gedurende de gehele contractperiode.

### Maatschappelijke ondersteuning:

Maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo), aldus:

1. bevorderen van de sociale samenhang, de mantelzorg en vrijwilligerswerk, de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking, de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente, alsmede voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld,
2. ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving,
3. bieden van beschermd wonen en opvang.

**Maatwerkvoorziening:** maatwerkvoorziening zoals bedoeld in de Wmo 2015, aldus: op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen.

Maatregelen:

- 1°. ten behoeve van zelfredzaamheid, daaronder begrepen kortdurend verblijf in een instelling ter ontlasting van de mantelzorger, het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen,
- 2°. ten behoeve van participatie, daaronder begrepen het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen en andere maatregelen,
- 3°. ten behoeve van beschermd wonen en opvang”

### Resultaat:

Het gevolg van een interventie op het gebied van maatschappelijke ondersteuning die de client in staat stelt tot voldoende zelfredzaamheid en/ of participatie, beschermd wonen en opvang.

### Maatwerkvoorziening Huishoudelijke ondersteuning:

Huishoudelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wmo 2015, aldus: huishoudelijke activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven.

### Resultaat Maatwerkvoorziening Huishoudelijke ondersteuning:

Het gevolg van een interventie op het gebied van maatschappelijke ondersteuning die de client in staat stelt tot het voeren van een gestructureerd huishouden.

## 1 Achtergrond van de opdracht

### 1.1 Uitgangspunten Wmo huishoudelijke ondersteuning

Er wordt uitgegaan van de volgende inhoudelijke uitgangspunten van de 5 gemeenten:

1. We werken vanuit de eigen kracht en eigen regie van onze inwoners.
2. We ontzorgen en laten het normale leven leidend zijn.
3. We werken volgens het principe één gezin, één plan en één regisseur, zodat we bijdragen aan de participatie en het zo lang mogelijk zelfstandig wonen in de eigen omgeving van onze inwoners.
4. We blijven resultaatgericht werken. Hierbij staat het beoogde resultaat centraal waardoor maatwerk kan worden geboden. De Gemeente eist deze resultaatgerichte werkwijze ook van de Aanbieders.
5. We organiseren een doorgaande lijn van ondersteuning die start bij het voorliggend veld en eindigt bij een zwaardere zorgbehoefte die wordt opgevangen door bijvoorbeeld de Wet langdurige zorg.
6. We bieden ondersteuning van goede kwaliteit, deze is veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht en hier houden we toezicht op.
7. Het zorglandschap is zodanig ingericht dat voor elke Wmo-client passende ondersteuning beschikbaar is.
8. Het budget wat de gemeenteraad beschikbaar stelt voor de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning is leidend voor de inrichting van het systeem van de Wmo huishoudelijke ondersteuning.
9. Rechtmatigheid is een belangrijke pijler waarbij fraudepreventie- en handhaving hoog op de agenda staat.
10. We bieden Aanbieders die innovatief willen zijn daarvoor de ruimte.
11. Het terugdringen van onnodige administratieve lasten voor cliënten, Aanbieders en gemeenten is een speerpunt.
12. Wetgeving en landelijke jurisprudentie zijn leidend.
13. De aanbesteding en het contractmanagement van de maatwerkvoorziening Wmo huishoudelijke ondersteuning organiseren we gezamenlijk met 5 gemeenten te weten Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Rucphen en Zundert. Elke gemeente heeft lokaal zijn toegang georganiseerd.
14. We blijven werken aan de resultaten schoon en leefbaar huis en schone en draagbare kleding.<sup>1</sup>

### 1.2 Strategische uitgangspunten

Binnen bovenstaande uitgangspunten, zijn voor de aanbesteding van de maatwerkvoorziening Wmo huishoudelijke ondersteuning de volgende vier strategische ambities opgesteld:

#### A. Kwalitatief goede ondersteuning:

we willen dat onze inwoners de ondersteuning ontvangen die zij nodig hebben en die de cliënt in staat stelt tot zelfredzaamheid en/of participatie en /of om zo lang mogelijk in de eigen omgeving te kunnen blijven.

#### B. Kostenbeheersing:

ondanks de toename in aantallen en toename van complexiteit zijn de kosten van ondersteuning beheersbaar.

---

<sup>1</sup> Inclusief de producten maaltijdvoorziening, boodschappen en kindzorg.

### **C. Grip:**

we hebben op elk moment inzicht in de kwaliteit en kwantiteit van de geleverde ondersteuning en sturen op basis van dat inzicht bij waar nodig.

### **D. Flexibiliteit gedurende het contract:**

er is sprake van enige mate van flexibiliteit in het contract om te kunnen innoveren en goed aan te kunnen sluiten op lokale beleidsontwikkelingen, waaronder de beweging naar het voorliggend veld.

## **1.3 Passend aanbod en ontwikkelopgaven**

Een passend aanbod voor inwoners die dat nodig hebben staat centraal in de uitgangspunten. Om dit passend aanbod mogelijk te maken staan we in deze contractperiode voor grote uitdagingen. Het aantal gebruikers van huishoudelijke ondersteuning blijft stijgen, onder andere doordat het aantal ouderen sterk toeneemt en mensen langer thuis (moeten blijven) wonen. Ook zien we vaker inwoners met een complexe(re) hulpvraag en de druk op de mantelzorg die groter wordt. Daarnaast is het voor Aanbieders lastig om personeel te vinden om aan de groeiende vraag naar huishoudelijke ondersteuning te voldoen en stijgen de kosten van de huishoudelijke ondersteuning onder andere omdat de Rijksbudgetten hierbij achterblijven waardoor een financieel knelpunt ontstaat bij de gemeenten. Dit alles zorgt ervoor dat er een andere aanpak nodig is om inwoners die ondersteuning vanuit de Wmo nodig hebben, in dit geval specifiek huishoudelijke ondersteuning, ook in de toekomst deze ondersteuning te kunnen bieden. We zullen hiervoor onder andere beter aan moeten sluiten bij de behoeften van onze inwoners die ondersteuning nodig hebben, dus meer vraaggericht dan aanbodgericht, maar ook meer inzetten op lichte ondersteuning waar het kan en zware ondersteuning waar het moet en de mogelijkheid bieden van (makkelijk) op- en afschalen. Daarnaast willen we meer aansluiten bij de principes van 'reablement'<sup>2</sup>. Het in de eigen kracht zetten van de inwoners is en blijft bij dit alles uitgangspunt.

Naar aanleiding van bovenstaande hebben de opdrachtgevers de volgende ontwikkelopgaven geformuleerd:

- Hoe kunnen we alle Inwoners die huishoudelijke ondersteuning nodig hebben, passende ondersteuning blijven bieden binnen het beschikbare budget?
- Hoe motiveren en stimuleren we Inwoners om zoveel mogelijk huishoudelijke werkzaamheden zelfstandig uit te (blijven) voeren (principes van 'reablement')?

De opdrachtgevers zoeken naar Aanbieders die komende jaren gezamenlijk willen werken aan het realiseren van deze ontwikkelopgaven.

## **1.4 Plaats van Wmo huishoudelijke ondersteuning in de gehele keten**

De maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning wordt pas ingezet als de inzet van de eigen kracht, het sociaal netwerk en/of algemene en/of algemeen gebruikelijke voorzieningen niet voldoende en/of niet geschikt zijn om de ondersteuningsvraag van de cliënt te beantwoorden en/of zijn mantelzorger te ontlasten. Algemeen gebruikelijke voorzieningen zijn voorzieningen die niet speciaal bedoeld zijn voor mensen met een beperking, in de reguliere handel verkrijgbaar zijn, een passende bijdrage levert aan het realiseren van een situatie waarin de cliënt tot zelfredzaamheid of

---

<sup>2</sup> Inzet op transformatie, waarbij valt te denken aan de beweging naar voren en de inzet op ontwikkelbaarheid en (meer) eigen kracht van cliënten.

participatie in staat is en financieel gedragen kan worden met een inkomen op minimumniveau. Algemene voorzieningen zijn voorzieningen waar inwoners zonder indicatie terecht kunnen voor hun ondersteuningsvraag. Gedacht kan worden aan een boodschappenservice en bijvoorbeeld tafeltje-dekje.

Als er sprake is van een aanspraak op een andere wet voor ondersteuning dan is er sprake van een voorliggende voorziening en is een maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning niet aan de orde. Gedacht kan worden aan mantelzorgondersteuning vanuit de zorgverzekeringswet, persoonlijke verzorging vanuit de Zorgverzekeringswet of een indicatie op basis van de Wet langdurige zorg.

### **1.5 Analyse cliëntenpopulatie**

Om inzicht te krijgen in de cliëntenpopulatie heeft analyse plaatsgevonden. Hierbij is een onderscheid gemaakt tussen de cliënten binnen de 5 gemeenten die gebruik maken van de maatwerkvoorzieningen huishoudelijke ondersteuning (HO) en huishoudelijke ondersteuning plus (HO plus), zonder onderscheid met of zonder wasverzorging en zonder de ondersteuning op offertebasis (maaltijden, boodschappen, meerwerk en kindzorg). De conclusies van deze analyse zijn:

#### **Analyse cliëntenpopulatie, peildatum 30 juni 2021**

- In totaal maken in de 5 gemeenten 3432 cliënten gebruik van een maatwerkvoorziening HO (Zorg in Natura), waarvan 6% een indicatie HO-plus heeft;
- De cliënten met een HO-indicatie zijn veelal 75 jaar en ouder;
- De leeftijdsopbouw van cliënten met HO plus indicatie zijn veel gedifferentieerder per gemeente. Het gaat veelal om cliënten jonger dan 65 jaar. De gemeenten Zundert en Rucphen vormen hier een uitzondering op;
- Van de cliënten met een HO-indicatie heeft ook 7 tot 10% een indicatie begeleiding.

#### **Analyse huishoudelijke ondersteuning op offertebasis, peildatum 31 december 2020**

- In totaal worden er in de 5 gemeenten 71 producten op offertebasis aangeboden;
- Het meeste wordt de offertebasis ingezet voor cliënten die niet meegenomen zijn in het resultaatgericht werken, maar nog steeds op uurbasis HO ontvangen (29x) en door maaltijden (29x), gevolgd door boodschappen (13x). Inzet op kindzorg of meerwerk komt haast niet voor;
- De grootste groep met een HO-offerte is 75 jaar en ouder;
- De grootste groep met een HO-plus offerte is 85 jaar en ouder.

## 2 De Opdracht

In dit hoofdstuk wordt de algemene opdracht nader gespecificeerd. Daarnaast wordt vanaf paragraaf 2.6 aangegeven hoe een individuele toewijzing bij de cliënt tot stand komt, kan worden gewijzigd of beëindigd. Tenslotte wordt ingegaan op de evaluatie van de verstrekking van huishoudelijke ondersteuning aan de cliënt.

### 2.1 De opdracht

De opdracht heeft betrekking op het leveren van een maatwerkvoorziening voor de huishoudelijke ondersteuning op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

De opdracht is in twee percelen opgedeeld. In paragraaf 2.5 van dit inhoudelijk document wordt deze indeling toegelicht. Aanbieders die gecontracteerd worden, leveren huishoudelijke ondersteuning voor perceel 1. Daarnaast zijn er maximaal 3 Aanbieders die tevens huishoudelijke ondersteuning leveren voor perceel 2.

Let wel: Een Aanbieder kan niet inschrijven voor perceel 2, zonder ook in te schrijven voor perceel 1.

Buiten de scope van de opdracht valt:

- Het bieden van een eventueel noodzakelijke grote schoonmaak (sanering), in geval van ernstig vervuilde woonruimten.
- Inzet van huishoudelijke ondersteuning via een persoonsgebonden budget.

### 2.2. De doelstelling

Opdrachtgevers willen vanuit de eerdergenoemde uitgangspunten en ontwikkelopgaven een service- en klantgerichte dienstverlening voor huishoudelijke ondersteuning die efficiënt wordt ingericht. Het beoogd effect van huishoudelijke ondersteuning is dat de cliënten (mede) door deze ondersteuning zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen. Ook verwachten opdrachtgevers dat Aanbieder de cliënten stimuleert om zelf huishoudelijke werkzaamheden te blijven doen of weer te gaan doen, binnen de mogelijkheden van de cliënten. Door de vaak duurzame relatie tussen cliënten en Aanbieder, kan snel gesignaleerd worden bij bijvoorbeeld verslechtering van de gezondheid of vereenzaming.

### 2.3 Clientperspectieven

Er wordt bij de start van de overeenkomst meer dan voorheen gekeken naar de wijze waarop de cliënt kan worden gestimuleerd om zelf huishoudelijke werkzaamheden te blijven doen of weer te gaan doen. Daarom wordt gewerkt met twee cliëntperspectieven, te weten:

1. ontwikkeling
2. stabilisatie

We verstaan onder ontwikkeling en stabilisatie het volgende:

**Ontwikkeling:** met de cliënt wordt toegewerkt naar ontwikkeling in zijn of haar zelfredzaamheid waardoor geen of minder (huishoudelijk) ondersteuning vanuit de Wmo noodzakelijk is.

**Stabilisatie:** er is sprake van een langdurige behoefte aan (huishoudelijke) ondersteuning vanuit de Wmo, omdat de cliëntsituatie en de mogelijkheden van diens netwerk zich er niet toe lenen om zich te ontwikkelen om de huishoudelijke taken volledig of deels zelfstandig uit te (gaan) voeren.

NB: Er kan ook sprake zijn van achteruitgang in de situatie van de cliënt. Voor de taken die de huishoudelijke ondersteuning uitvoert, die gericht zijn op een schoon en leefbaar huis, heeft dit geen consequenties. Behalve dat de ondersteuningsbehoefte zo groot kan worden dat de huishoudelijke ondersteuning wordt overgenomen door de Wlz.

## 2.4 Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019

Aanbieder hanteert het 'Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019' om de gemiddelde inzet HO per jaar te bepalen. Dit normenkader is terug te vinden in bijlage 4.

Het 'Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019' heeft twee doelen. Ten eerste geeft het gemeenten een juridische grondslag om de tarieven te kunnen berekenen, waarbij mag worden verondersteld dat het resultaat 'schoon en leefbaar' wordt behaald. Ten tweede biedt het Aanbieder een richtlijn voor de activiteiten en frequenties van de dienstverlening voor wat betreft de afspraken, die Aanbieder maakt met de cliënt in het leveringsplan voor de uitvoering van huishoudelijke ondersteuning.

Het normenkader gaat uit van een 'gemiddelde clientsituatie'. De gemeente moet onderzoeken of er in de situatie van de client sprake is van een 'gemiddelde clientsituatie' of dat er eventueel sprake is van een meer dan gemiddelde cliëntsituatie. De activiteiten en frequenties zoals opgenomen in het normenkader moeten ertoe leiden dat cliënten wonen in een 'schoon en leefbaar huis'. Dat is het geval indien de woning normaal bewoond en gebruikt kan worden en voldoet aan basale hygiëne-eisen. Welke activiteiten daarbij horen is afhankelijk van de situatie van de cliënt.

## 2.5 Percelen

In verband met de diversiteit van de doelgroepen die gebruik maken van huishoudelijke ondersteuning en de complexiteit van de opdracht, heeft de opdrachtgever besloten de opdracht in de volgende 2 percelen te verdelen.

### Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning (HO)

Binnen perceel 1 gaat het om huishoudelijke ondersteuning voor cliënten met een relatief eenvoudige ondersteuningsvraag. Onderscheid wordt gemaakt in 7 producten:

- a) huishoudelijke ondersteuning light
- b) huishoudelijke ondersteuning ontwikkeling
- c) huishoudelijke ondersteuning stabilisatie kortdurend
- d) huishoudelijke ondersteuning stabilisatie langdurend
- e) wasverzorging
- f) maaltijdverzorging
- g) boodschappen

### Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning plus (HO+)

Binnen perceel 2 is er sprake van ondersteuning van cliënten met een grote of complexe ondersteuningsvraag als gevolg van gedragsproblematiek. Onderscheidt wordt gemaakt in 6 producten:

- a) huishoudelijke ondersteuning plus ontwikkeling
- b) huishoudelijke ondersteuning plus stabilisatie
- c) wasverzorging
- d) maaltijdverzorging
- e) boodschappen
- f) kindzorg

In de paragrafen 2.5.1. en 2.5.2. worden de genoemde producten nader toegelicht.

### 2.5.1. Perceel 1 HO

#### **1A. huishoudelijke ondersteuning light**

##### *Doelgroep*

Cliënten, dan wel cliënten samen met hun netwerk, die in staat zijn een deel van de huishoudelijke taken zelf uit te voeren. Deze activiteiten kunnen per cliënt variëren. De inzet is doorgaans niet wekelijks.

##### *Cliëntperspectief*

Stabilisatie

##### *Resultaat*

Het schoon en leefbaar houden van de woning

##### *Inzet*

Bij dit product gaat het om een gemiddelde inzet van 54 uur per jaar.

#### **1B. huishoudelijke ondersteuning ontwikkeling**

##### *Doelgroep*

Cliënten, dan wel cliënten samen met hun netwerk, die tijdelijke ondersteuning bij de uitvoering van huishoudelijke taken nodig hebben. De cliënt is echter ontwikkelbaar op de huishoudelijke activiteiten. Nadruk ligt op instructie, advies en voorlichting met als doel dat de cliënt de huishoudelijke taken zelfstandig uit kan voeren waardoor huishoudelijke ondersteuning kan worden afgebouwd.

##### *Cliëntperspectief*

Ontwikkeling

##### *Resultaat*

Het schoon en leefbaar houden van de woning

##### *Inzet*

Bij dit product gaat het om een gemiddelde inzet van 134 uur per jaar.

### **1C. huishoudelijke ondersteuning stabilisatie kortdurend**

#### *Doelgroep*

Cliënten, dan wel cliënten samen met hun netwerk, die vanwege tijdelijk fysiek ongemak (operatie, revalidatie etc.) niet in staat zijn (een deel van) de huishoudelijke taken zelfstandig uit te voeren. Er is sprake van een tijdelijk ondersteuning (overname) van huishoudelijke taken bij cliënten.

#### *Cliëntperspectief*

Stabilisatie

#### *Resultaat*

Het schoon en leefbaar houden van de woning

#### *Inzet*

Bij dit product gaat het om een gemiddelde inzet van 108 uur per jaar.

### **1D. huishoudelijke ondersteuning stabilisatie langdurend**

#### *Doelgroep*

Cliënten, dan wel cliënten samen met hun netwerk, die langdurige structurele ondersteuning bij het uitvoeren van (een deel van) de huishoudelijke taken nodig hebben.

#### *Cliëntperspectief*

Stabilisatie

#### *Resultaat*

Het schoon en leefbaar houden van de woning

#### *Inzet*

Bij dit product gaat het om een gemiddelde inzet van 108 uur per jaar.

### **1E. wasverzorging**

#### *Doelgroep*

Cliënten, dan wel cliënten samen met hun netwerk, die aanvullend op de producten 1C t/m 1D ondersteuning nodig hebben bij de wasverzorging en geen gebruik kunnen van het regionaal waspunt.

#### *Cliëntperspectief*

Stabilisatie

#### *Resultaat*

Het beschikken over schone en draagbare kleding

#### *Inzet*

Bij dit product gaat het om een gemiddelde inzet van 30 uur per jaar.  
Is het noodzakelijk dat er aanvullend wordt gestreken, dan wordt de jaarlijkse inzet verhoogd naar gemiddeld 47 uur per jaar.

## **1F. boodschappen**

### *Doelgroep*

Cliënten, dan wel cliënten samen met hun netwerk, voor wie de voorliggende voorzieningen niet toereikend zijn om te kunnen voorzien in het doen van de boodschappen. Hierdoor is het wekelijks (1x per week) halen en opbergen van boodschappen voor dagelijkse levensbehoeften en activiteiten noodzakelijk. In individuele gevallen valt hier het opmaken van een boodschappenlijstje ook onder.

### *Cliëntperspectief*

Stabilisatie

### *Resultaat*

Het beschikken over de benodigde dagelijkse maaltijden

### *Inzet*

Bij dit product gaat het om een gemiddelde inzet van 44,2 uur per jaar.

## **1G. maaltijden**

### *Doelgroep*

Cliënten, dan wel cliënten samen met hun netwerk, voor wie de voorliggende voorzieningen niet toereikend zijn om te kunnen voorzien in de maaltijden. Hierdoor is het dagelijks (maximaal 5x per week) bereiden van de broodmaaltijden en klaarzetten en/of opwarmen van een warme maaltijd noodzakelijk.

### *Cliëntperspectief*

Stabilisatie

### *Resultaat*

Het beschikken over de benodigde dagelijkse maaltijden

### *Inzet*

Bij dit product gaat het om een gemiddelde inzet van 87 uur per jaar bij 2 broodmaaltijden of 1 warme maaltijd per werkdag.

### **2.5.2. Perceel 2 HO+**

## **2A. huishoudelijke ondersteuning ontwikkeling plus**

### *Doelgroep*

Cliënten, dan wel cliënten samen met hun netwerk, die tijdelijk ondersteuning van huishoudelijke taken nodig hebben, omdat de cliënt deze nog niet kan uitvoeren. Het betreft cliënten met gedragsproblematiek wat zorgt voor een belemmering in het uitvoeren van de huishoudelijke

activiteiten, maar die ontwikkelbaar zijn op de huishoudelijke activiteiten. Nadruk ligt op instructie, advies en voorlichting met als doel dat cliënt de huishoudelijke taken zelfstandig uit kan voeren, waardoor huishoudelijke ondersteuning kan worden afgebouwd, dan wel kan worden afgeschaald naar een ander product.

*Clïentperspectief*

Ontwikkeling

*Resultaat*

Het schoon en leefbaar houden van de woning

*Inzet*

Bij dit product gaat het om een gemiddelde inzet van 160 uur per jaar.

**2B. huishoudelijke ondersteuning stabilisatie plus**

*Doelgroep*

Clïënten, dan wel cliënten samen met hun netwerk, die langdurige structurele (veelal wekelijks) ondersteuning voor het uitvoeren van (een deel van) de huishoudelijk taken nodig hebben, omdat zij door gedragsproblematiek belemmering ondervinden bij het uitvoeren van de huishoudelijke activiteiten en organisatie van deze activiteiten.

*Clïentperspectief*

Stabilisatie

*Resultaat*

Het schoon en leefbaar houden van de woning

*Inzet*

Bij dit product gaat het om een gemiddelde inzet van 134 uur per jaar.

**2C. wasverzorging**

*Doelgroep*

Clïënten, dan wel cliënten samen met hun netwerk, die aanvullend op pakket 2A en 2B ondersteuning nodig hebben bij de wasverzorging en geen gebruik kunnen van het gemeentelijk Waspunt.

*Clïentperspectief*

Stabilisatie

*Resultaat*

Het beschikken over schone en draagbare kleding

*Inzet*

Bij dit product gaat het om een gemiddelde inzet van 30 uur per jaar.

Is het noodzakelijk dat er aanvullende wordt gestreken dan wordt de jaarlijkse inzet verhoogd naar gemiddeld 47 uur per jaar.

## **2D. boodschappen**

### *Doelgroep*

Cliënten, dan wel cliënten samen met hun netwerk, voor wie de voorliggende voorzieningen niet toereikend zijn om te kunnen voorzien in het doen van de boodschappen. Hierdoor is het wekelijks (1x per week) halen en opbergen van boodschappen voor dagelijkse levensbehoeften en activiteiten noodzakelijk. In individuele gevallen valt hier het opmaken van een boodschappenlijstje ook onder.

### *Cliëntperspectief*

Stabilisatie

### *Resultaat*

Het beschikken over de benodigde dagelijkse maaltijden.

### *Inzet*

Bij dit product gaat het om een gemiddelde inzet van 44,2 uur per jaar.

## **2E. maaltijden**

### *Doelgroep*

Cliënten, dan wel cliënten samen met hun netwerk, voor wie de voorliggende voorzieningen niet toereikend zijn om te kunnen voorzien in de maaltijden. Hierdoor is het dagelijks (maximaal 5x per week) bereiden van de broodmaaltijden en klaarzetten en/of opwarmen van een warme maaltijd noodzakelijk.

### *Cliëntperspectief*

Stabilisatie

### *Resultaat*

Het beschikken over de benodigde dagelijkse maaltijden.

### *Inzet*

Bij dit product gaat het om een gemiddelde inzet van 87 uur per jaar.

## **2F. kindzorg**

### *Doelgroep*

Cliënten, dan wel cliënten samen met hun netwerk, die tijdelijk (tot er een structurele oplossing is gevonden) niet kunnen zorgen voor minderjarige kinderen die niet zelfredzaam zijn.

### *Cliëntperspectief*

Stabilisatie

*Resultaat*

Het thuis kunnen zorgen voor de minderjarige kinderen.

*Inzet*

Wordt op basis van een offerte bepaald.

## **2.6 Totstandkoming van de toewijzing (individuele opdracht)**

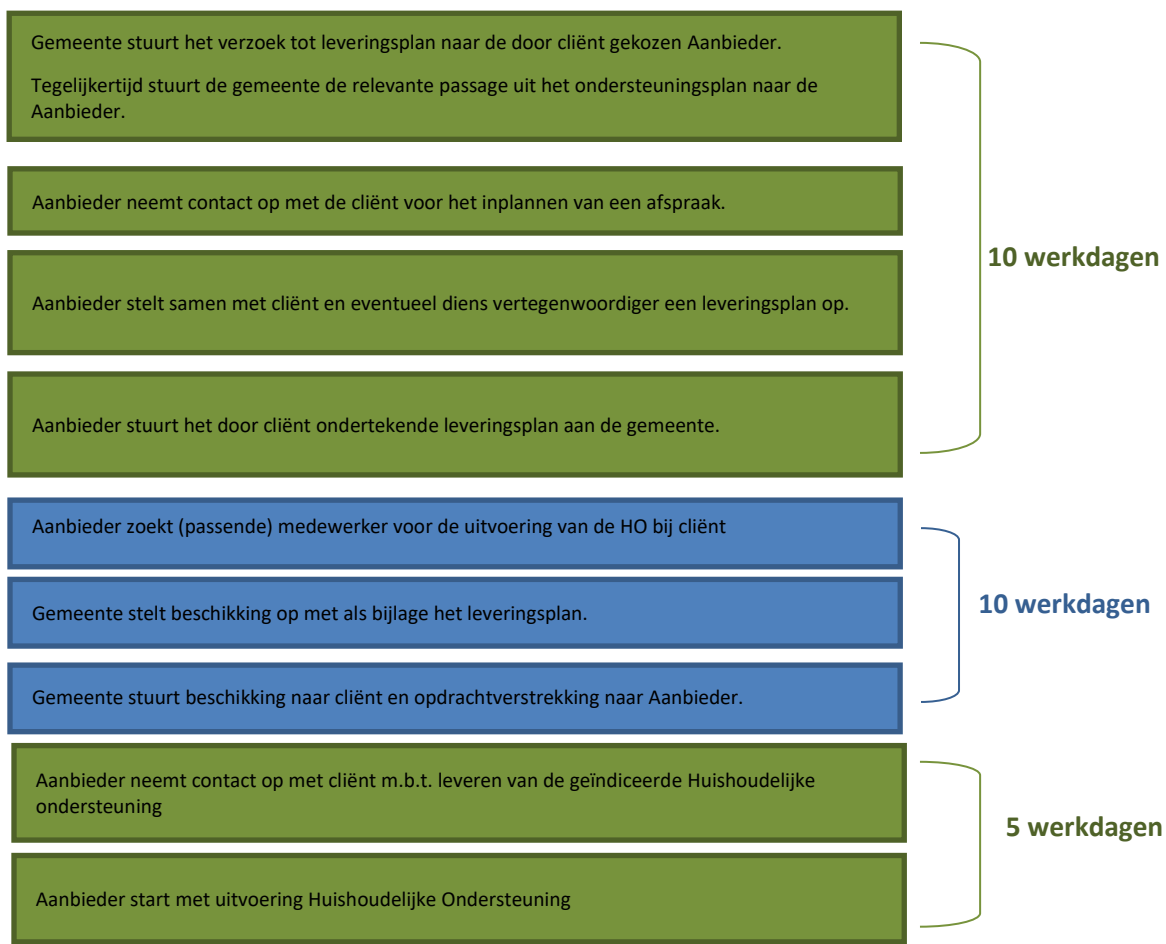
De gemeente bepaalt op basis van de individuele situatie van de cliënt voor welke periode welke maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning wordt toegekend. In de beschikking, die door de gemeente wordt afgegeven, staat in ieder geval opgenomen welke indicatie de client heeft en voor welke periode deze indicatie geldig is. Hieronder wordt het werkproces van de melding tot de afgifte van de beschikking beschreven met de bijbehorende termijnen.

### **2.6.1. Werkproces, termijnen en doorlooptijden**

Het proces start wanneer de gemeente een melding ontvangt van een cliënt en eventueel diens vertegenwoordiger. Vervolgens voert de gemeente een keukentafelgesprek met de cliënt en eventueel diens vertegenwoordiger. Tijdens het keukentafelgesprek vindt onderzoek plaats naar onder andere de belemmeringen van de cliënt en de (on)mogelijkheden om dit vanuit eigen kracht en/of sociaal netwerk en/of beschikbare voorliggende, algemene en/of algemeen gebruikelijke voorzieningen op te lossen. Deze (on)mogelijkheden worden opgenomen in een ondersteuningsplan net als de gemaakte afspraken en het te behalen resultaat.

Vervolgens wordt er door de gemeente contact gelegd met de door de cliënt gekozen Aanbieder voor het leveren van de huishoudelijke ondersteuning. Eventueel vraagt cliënt advies aan de gemeente omtrent een te kiezen Aanbieder. De gemeente zal dan advies geven gebaseerd op objectieve gegevens, zoals behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de cliënt, op basis van snelle inzetmogelijkheden in de woonomgeving van de cliënt en uitkomsten uit het cliëntervaringsonderzoek gehouden door de gemeenten.

Doelstelling is een snelle inzet van huishoudelijke ondersteuning nadat een maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning is toegekend. Dit moment tot de start van de huishoudelijke ondersteuning (de daadwerkelijke levering) ziet er als volgt uit:



- Het ondersteuningsplan wordt door de gemeente naar de cliënt gestuurd met het verzoek om deze bij akkoord te ondertekenen en retour te sturen naar gemeente. Tegelijkertijd stuurt de gemeente het verzoek tot het maken van een leveringsplan, via Zorgmail®, naar de door cliënt gekozen Aanbieder mits er overeenstemming bereikt is met de cliënt én er geen sprake is van een extern advies dat nog opgevraagd dient te worden.
- De Aanbieder neemt contact op met cliënt voor het inplannen van een afspraak op het huisadres van de cliënt.
- De Aanbieder stelt samen met cliënt en/of eventueel diens vertegenwoordiger een leveringsplan op en laat deze ondertekenen door cliënt. Ondertekening mag ook digitaal plaatsvinden mits deze voldoet aan de eisen van waarborging van betrouwbaarheid of vertrouwelijkheid van een digitale handtekening. In dat geval wordt het digitale akkoord tevens verzonden naar gemeente.
- De gemeente ontvangt binnen tien werkdagen na het verzoek tot het maken van een leveringsplan bij de door cliënt gekozen Aanbieder het door cliënt ondertekende leveringsplan via beveiligde mail (zorgmail).
- De Aanbieder gaat vervolgens op zoek naar een (passende) medewerker voor de uitvoering van de huishoudelijke ondersteuning bij cliënt, terwijl gemeente een beschikking opstelt met als bijlage het ondertekende leveringsplan. De gemeente stuurt daarna, als de aanvraag van de cliënt is ontvangen, de beschikking naar de cliënt en een opdrachtverstrekking naar Aanbieder via iWmo. Dit alles gebeurt binnen tien werkdagen.

- f) Vervolgens neemt Aanbieder binnen vijf werkdagen contact op met cliënt, start Aanbieder met de uitvoering van de huishoudelijke ondersteuning en stuurt bij de start via iWmo een startzorg-bericht naar de gemeente;
- g) Uiterlijk binnen acht weken na ontvangst van de melding geeft de gemeente een beschikking af.

LET WEL: in dit onderdeel is niet de gehele werkwijze met betrekking tot iWmo berichtgeving weergegeven. Voor de overige afspraken met betrekking tot iWmo wordt verwezen naar de andere artikelen aangaande iWmo in de documenten, alsmede in het Regionaal standaard Administratie Protocol (zie bijlage 8) en Standaard Administratie Protocol (zie bijlage 10).

### 2.6.2. Het ondersteuningsplan

1. Het ondersteuningsplan met betrekking tot huishoudelijke ondersteuning bestaat uit gegevens waarmee de Aanbieder in staat is om het leveringsplan op te stellen en de gevraagde ondersteuning op de starten.
2. De relevante onderdelen uit ondersteuningsplan die gedeeld worden met de aanbieder zijn:
  - a. Algemene gegevens zoals (contact)gegevens van de cliënt en behandelend consulent;
  - b. Probleemomschrijving met betrekking tot de huishoudelijke activiteiten;
  - c. Het ontwikkelperspectief;
  - d. Hetgeen de cliënt zelf en/of met behulp van zijn/haar huisgenoot/huisgenoten en/of het eigen sociaal netwerk op kan lossen;
  - e. De resultaten;
  - f. De indicatie en
  - g. Bij het cliëntperspectief ontwikkeling de SMART doelen waarmee het resultaat/ de resultaten wordt/worden behaald.
3. Relevante onderdelen uit het ondersteuningsplan worden beveiligd door de gemeente naar de Aanbieder gestuurd.
4. Indien in het ondersteuningsplan melding wordt gedaan van medische gegevens of andere privacygevoelige informatie, dan worden deze in verband met de privacy van de cliënt niet in de relevante onderdelen uit het ondersteuningsplan opgenomen.
5. Na het ontvangen van de relevante onderdelen uit het ondersteuningsplan neemt de Aanbieder contact op met de cliënt (en eventueel diens vertegenwoordiger) voor het maken van een afspraak. Tijdens het huisbezoek wordt het daadwerkelijke leveringsplan gezamenlijk opgesteld. Dit leveringsplan wordt vervolgens ondertekend door de cliënt en door de Aanbieder en via Zorgmail teruggezonden naar de gemeente.

### 2.6.3. Het leveringsplan

1. Het leveringsplan, teneinde het geïndiceerde resultaat binnen de gestelde termijn te behalen, stelt de Aanbieder op in overeenstemming met de cliënt en indien van toepassing samen met zijn/haar sociaal netwerk. De Aanbieder zorgt ervoor dat in het leveringsplan alle relevante afspraken en activiteiten inzake huishoudelijke ondersteuning worden vastgelegd (conform bijlage 5) en dat het door de Aanbieder en de cliënt of diens vertegenwoordiger wordt ondertekend.
2. De Aanbieder dient het verkrijgen van overeenstemming over het leveringsplan met de cliënt binnen de kaders, zoals in en met deze overeenkomst aangegeven, zoveel mogelijk na te

streven. Wanneer het de Aanbieder niet lukt om binnen de in de opgenomen termijnen overeenstemming met de cliënt over het leveringsplan te bereiken, meldt zij dit zo spoedig mogelijk aan de gemeente. De gemeente zal vervolgens intermediairen om het alsnog het verkrijgen van overeenstemming over het leveringsplan tussen de Aanbieder en de cliënt te krijgen. Lukt het niet binnen een redelijke termijn – ter beoordeling van de gemeente – de overeenstemming te bewerkstelligen, dan zal de gemeente bepalen welke activiteiten in het leveringsplan dienen te worden opgenomen en kan Aanbieder zulks in het leveringsplan verwerken, onverminderd haar overige rechten uit en ingevolge deze overeenkomst.

3. Om maatwerk te kunnen leveren is tevens een flexibele uitvoering van het leveringsplan mogelijk. Dat betekent dat er met instemming van de cliënt in de ene week meer/minder/andere activiteiten uitgevoerd kunnen worden dan in de andere week. Leidend is dat het resultaat passend moet zijn voor de cliënt.

#### 2.6.4. Eisen Aanbieder binnen het werkproces

1. De huishoudelijke ondersteuning dient erop gericht te zijn de cliënt te motiveren en stimuleren om huishoudelijke ondersteuning te aanvaarden, mee te werken en zelfredzaamheid en participatie te vergroten.
2. Bij het leveren van de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning, alsmede het opstellen van het leveringsplan, gaat de Aanbieder respectvol met de cliënt om, zijn recht op zelfbeschikking binnen de grenzen van zijn mogelijkheden respecteren en over te maken keuzen in de ondersteuning met hem overleggen.
3. Indien er sprake is van meerdere (actieve) ondersteuningsvormen bij de cliënt of diens huisgenoot/huisgenoten, zorgt de Aanbieder voor afstemming van de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning op de andere vormen van ondersteuning, met als doel te komen tot een optimale samenwerking waarbij de cliënt centraal staat. De Aanbieder neemt daarbij de AVG in acht.

#### 2.6.5. Eisen Aanbieder gericht op cliënt

1. De match tussen cliënt en medewerker:
  - a) De Aanbieder zorgt ervoor dat bij de toewijzing van een van haar medewerkers deze past bij de cliënt;
  - b) Bij het eerste contact met de cliënt legitimeert de betreffende medewerker zich;
  - c) De Aanbieder informeert na 2 maanden proactief bij de cliënt of deze tevreden is over de toegewezen medewerker;
  - d) Wanneer de cliënt niet tevreden is, wordt in overleg met de cliënt naar een passende oplossing gezocht;
  - e) De Aanbieder speelt flexibel in op een specifieke schoonmaakbehoefte van de cliënt, passend binnen de kaders van de Opdracht en de beschikbare tijdsruimte.
2. De activiteiten en de frequentie van de huishoudelijke ondersteuning worden afgestemd op mogelijkheden en persoonlijke situatie van de cliënt.
3. De huishoudelijke ondersteuning wordt afgestemd op andere vormen van ondersteuning en op (andere vormen van) zorg die cliënt ontvangt.
4. De Aanbieder sluit aan bij de regiemogelijkheden die de cliënt en/of zijn sociaal netwerk heeft.

5. Indien er bij een cliënt sprake is van zowel een Wmo-indicatie Begeleiding (excl. Begeleiding groep) als Huishoudelijke ondersteuning dan geldt dat ondersteuning bij regie op het organiseren van het huishouden in handen van de Aanbieder Begeleiding ligt. De Aanbieder verleent wel zijn medewerking om te komen tot een optimale samenwerking waarbij de cliënt centraal staat.

#### 2.6.6. Afwijking op het werkproces bij indicatie kindzorg (product 2F)

Voor de uitvoering van product 2F - Kindzorg stelt de Aanbieder op verzoek van de gemeente, op basis van de relevante passages uit het ondersteuningsplan, een offerte op. De Aanbieder stuurt de opgestelde offerte beveiligd naar de gemeente. De gemeente beoordeelt de offerte en geeft akkoord of treedt in overleg met de Aanbieder indien de offerte moet worden aangepast. In bijlage 6 is een format voor de offerte toegevoegd.

#### 2.6.7. Spoedprocedure

1. Indien een cliënt met spoed een maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning behoeft, dient de Aanbieder direct de noodzakelijke werkzaamheden bij de client te verrichten. Na ontvangst van de spoedopdracht start de levering van Huishoudelijke ondersteuning binnen 2 werkdagen. De gemeente geeft vervolgens binnen de wettelijke termijn een beschikking af.
2. Er is alleen dan sprake van spoed bij de uitvoering van huishoudelijke ondersteuning als er sprake is van maaltijdverzorging, boodschappen doen (indien geïndiceerd vanuit de Wmo) en/ of kindzorg.

#### 2.6.8. No show door cliënt

1. No Show door cliënt betekent dat cliënt niet op een afspraak verschijnt of niet “thuis” geeft zonder reden van afmelding. Binnen resultaatfinanciering is het resultaat leidend en in onderling overleg (Aanbieder en cliënt) wordt invulling gegeven aan de benodigde ondersteuning. Dit kan dus betekenen dat met een andere frequentie de ondersteuning wordt geleverd (dus bijv. inhalen, week overslaan e.d.).
2. Bij No Show door een cliënt die onder perceel 1 valt wordt de volgende procedure doorlopen: de Aanbieder neemt direct contact op met de cliënt en heeft 2 weken de tijd om de ondersteuning weer te herstarten. Indien na 2 weken de ondersteuning (nog) niet is herstart, neemt de Aanbieder contact op met de gemeente om gezamenlijk de vervolgstappen te bepalen en indien van toepassing te komen tot beëindiging van de ondersteuning.
3. Bij No Show door een cliënt die onder perceel 2 valt wordt de volgende procedure doorlopen: de Aanbieder neemt contact op met de gemeente om gezamenlijk de vervolgstappen te bepalen en indien van toepassing te komen tot beëindiging van de ondersteuning.

## 2.7 Wijziging opdracht, einde opdracht, overlijden cliënt

1. Een tussentijdse aanpassing van de opdracht in intensiteit (op- en afschalen), die leidt tot herindicatie, vindt slechts plaats na overleg en goedkeuring door de gemeente.
2. De opdracht eindigt bij gewijzigde omstandigheden (bijvoorbeeld verhuizen of overlijden) of als de maximale indicatieduur, die in de beschikking is vastgelegd, is behaald.
3. De gemeente kan de toewijzing beëindigen indien de uitvoering van het betreffende leveringsplan niet voldoet aan de in de overeenkomst overeengekomen kwaliteitseisen voor de opdracht.
4. Indien de periode, waarbinnen de looptijd van de toewijzing eindigt, is verstreken en de opdracht niet is vervangen door een nieuwe toewijzing, wordt de ondersteuning door de opdrachtgever niet vergoed aan de Aanbieder.
5. Een tussentijdse beëindiging van de opdracht door Aanbieder is slechts mogelijk in overleg en na toestemming van opdrachtgever. De opdrachtgever is gerechtigd in redelijkheid voorwaarden te stellen (zie paragraaf eisen met betrekking tot acceptatieplicht)
6. De Aanbieder is verplicht het overlijden van een cliënt per omgaande aan de opdrachtgever mede te delen.
7. In geval van overlijden en partner overledene heeft geen ondersteuning nodig: Bij overlijden van een cliënt zal, op verzoek van opdrachtgever, de Huishoudelijke ondersteuning (ten behoeve van de partner) één maand worden door geleverd.
8. In geval van overlijden en de partner van de overledene heeft wel ondersteuning nodig, wordt de huishoudelijke ondersteuning één maand door geleverd. De gemeente zal zo spoedig mogelijk een nieuw besluit (beschikking) afgeven aan de nabestaande.
9. Bij permanente opname van een cliënt (naar bijvoorbeeld een verpleeghuis met WLZ indicatie) vindt dezelfde doorlevering plaats als bij lid 7 en 8 beschreven.
10. In geval van verhuizing naar een andere gemeente: Bij verhuizing naar een andere gemeente wordt de maatwerkvoorziening per de datum van de verhuizing beëindigd. De gemeente zal de volledige maand waarin de cliënt verhuisd is en de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning (deels) heeft plaatsgevonden, vergoeden.
11. In geval van verhuizing binnen de gemeente kan dat betekenen dat de situatie van de cliënt verandert (bijvoorbeeld door samenwonen, nabijheid groter sociaal netwerk of andere vorm van wonen). De gemeente laat de Aanbieder zo spoedig mogelijk weten of de huidige indicatie doorloopt.
12. De Aanbieder verstuurt binnen 5 werkdagen na het einde van de levering van ondersteuning een Stopzorg bericht (iWmo) met daarin aangegeven de reden van beëindiging, ook als dat gebeurt op de in de beschikking vermelde einddatum.
13. Als een cliënt wil overstappen naar een andere gecontracteerde Aanbieder, dan moet de cliënt dit melden aan de gemeente. De gemeente treedt in contact met de cliënt over de reden van overstappen. Bij akkoord door de gemeente wordt dit verwerkt en gecommuniceerd naar de nieuwe Aanbieder via iWmo. Tevens wordt bij de huidige Aanbieder via iWmo de ondersteuning stopgezet. Overstappen vindt altijd plaats per de 1e van de nieuwe maand. Dit in verband met facturatie.

## 2.8 Evaluatie en monitoring van de toewijzing

Algemeen:

1. De Aanbieder communiceert proactief met gemeente over de niet-behaalde resultaten binnen de gestelde termijn en beargumenteert waarom de resultaten niet zijn behaald.

Voor cliëntperspectief Stabilisatie geldt:

1. De Aanbieder volgt de cliënt gedurende de looptijd van de opdracht en evalueert minimaal eenmaal per jaar samen met de cliënt de uitvoering van het leveringsplan, ook al is de looptijd van de indicatie korter dan een jaar. Hierbij zit ook inbegrepen de waardering van de betreffende cliënt over de dienstverlening door de Aanbieder.
2. Deze evaluatie wordt schriftelijk gedeeld met de gemeente.

Voor clientperspectief Ontwikkeling geldt:

1. De Aanbieder volgt de cliënt gedurende de looptijd van de opdracht en evalueert samen met de client minimaal halverwege en aan het einde van de indicatie de uitvoering van de opdracht. Hierbij zit ook inbegrepen de waardering van de betreffende cliënt over de dienstverlening door Aanbieder.
2. Aanbieder beschikt over een systematische methodiek om de ingezette ondersteuning periodiek te evalueren samen met de cliënt. Uit de evaluaties wordt duidelijk:
  - a. hoe de Aanbieder de afgelopen periode aan de doelen heeft gewerkt met de client;
  - b. wat de huidige stand van zaken is m.b.t. het bereiken van de doelen: beëindiging van de indicatie doordat de gestelde doelen bereikt zijn of er nog doelen resteren;
  - c. wat de redenen zijn waarom bepaalde doelen niet zijn behaald;
  - d. indien er doelen resteren hoe de Aanbieder en cliënt aan deze doelen gaan werken en hoeveel tijd zij inschatten die nog nodig is om de doelen wel te behalen.
3. Deze evaluatie wordt schriftelijk gedeeld met de gemeente.

### 3 Eisen met betrekking tot kwaliteit Aanbieder

#### 3.1 Algemene eisen

1. De Aanbieder is gevestigd in Nederland en communiceert in het Nederlands.
2. De Aanbieder voldoet aan de in de gemeentelijke Verordening Maatschappelijke Ondersteuning en in de beleidsregels gestelde kwaliteitseisen.
3. De Aanbieder heeft een meldcode volgens het 'Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' vastgesteld waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan. De Aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode onder alle medewerkers, vrijwilligers en (indien van toepassing) cliënten.
4. De Aanbieder heeft een interne regeling opgesteld met betrekking tot het melden van calamiteiten en geweldsincidenten bij de toezichthoudend ambtenaar. De Aanbieder zorgt ervoor dat de inhoud van deze regeling bekend is bij alle medewerkers, vrijwilligers en (indien van toepassing) cliënten en dat hier naar wordt gehandeld.
5. De Aanbieder heeft een effectieve en laagdrempelige regeling vastgesteld voor de afhandeling van klachten van cliënten en ten aanzien van gedragingen van de Aanbieder of haar medewerkers tegen een cliënt, conform vigerende wet- en regelgeving.
6. De Aanbieder heeft een regeling voor medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de Aanbieder die voor de cliënten van belang zijn. In de regeling dient ook opgenomen te worden op welke wijze cliënten hierover geïnformeerd worden.
7. De Aanbieder voert een deugdelijke administratie waarbij de inkomsten, uitgaven en verplichtingen te herleiden zijn naar bron en bestemming. Dit ook in overeenstemming met de kwaliteitsborging en certificering van de organisatie.
8. Aanbieder volgt de CAO VTT en betaalt medewerkers conform deze CAO.

#### 3.2 Eisen met betrekking tot interne kwaliteit en beleid

1. De Aanbieder zorgt voor een goede kwaliteit van de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning en adequate deskundigheid van de medewerkers.
2. De Aanbieder legt schriftelijk vast hoe de huishoudelijke ondersteuning is georganiseerd en welke bevoegdheden de verschillende medewerkers hebben.
3. De Aanbieder zorgt ervoor dat de aangeboden ondersteuning door zo min mogelijk verschillende medewerkers wordt uitgevoerd. De Aanbieder streeft ernaar dat de cliënt een vaste medewerker voor de uitvoering van de Huishoudelijke Ondersteuning krijgt.
4. De Aanbieder garandeert de volledige levering van de huishoudelijke ondersteuning volgens de indicatie, ook bij ziekte van medewerkers van de Aanbieder, dan wel in vakantieperiodes.
5. De Aanbieder zorgt voor het afstemmen van de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning op de persoonlijke situatie van de cliënt en zijn mantelzorger(s).
6. De Aanbieder werkt aantoonbaar aan kwaliteit en beschikt over een adequaat intern kwaliteitssysteem waaruit blijkt hoe de kwaliteit in de organisatie duurzaam is geborgd. Dit kwaliteitssysteem wordt periodiek geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.  
Aanbieder kan bovenstaande aantoonbaar maken door een geldig (niet geschorst) branche specifiek kwaliteitscertificaat zoals:
  - a. HKZ certificaat;

- b. ISO voor de zorg;
  - c. Prezo voor Hulp bij het Huishouden;
  - d. KIWA certificaat voor ZZP (in geval van éénmanszaak volgens KvK);
  - e. of een vergelijkbaar branche specifiek certificaat (nader ter beoordeling van de Gemeenten).
7. Indien de Aanbieder niet beschikt over een certificering, dan dienen de volgende onderdelen opgenomen te zijn in het interne kwaliteitssysteem van de Aanbieder en operationeel te zijn:
- 1) Een beschrijving van de doelgroep en wat de organisatie hen te bieden heeft;
  - 2) Klachtenregeling;
  - 3) Privacyreglement;
  - 4) Beschrijving van het primair proces (van aanmelding cliënt tot evaluatie Huishoudelijke ondersteuning);
  - 5) Verantwoorde arbeidsomstandigheden;
  - 6) Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling;
  - 7) Documentatie (Logboek/cliëntdossier, zorgplan);
  - 8) Jaarlijkse meting van de klanttevredenheid;
  - 9) Beschrijving van de wijze waarop de Cliënt over alle relevante aspecten van zijn of haar ondersteuning schriftelijk wordt geïnformeerd (waaronder de concrete inhoud van de wederzijds overeengekomen zorg) voordat een eventuele zorgovereenkomst wordt ondertekend en de zorg wordt opgestart;
  - 10) Opleidingsregistratie en opleidingsplan;
  - 11) Directiebeoordeling van de werking van het huidige kwaliteitssysteem.
8. De beleving van de cliënt bij de uitvoering van de opdracht is van groot belang en het kunnen beoordelen van de kwaliteit is van grote waarde. Daarom zal de opdrachtgever(s) klanttevredenheidsonderzoeken/ cliëntervaringsonderzoek minimaal 1x per jaar (laten) uitvoeren. De Aanbieder verleent altijd zijn medewerking aan dit onderzoek.
9. Op het moment dat de Aanbieder zelf een klanttevredenheidsonderzoek uitvoert, dan wordt de opdrachtgever hiervan in kennis gesteld en worden de resultaten met opdrachtgever gedeeld.

### **3.3 Eisen met betrekking tot klachtenregeling**

1. De Aanbieder beschikt over een klachtenregeling en over een onafhankelijke klachtencommissie.
2. De Aanbieder informeert cliënten actief, dat betekent onder meer dat de klachtenregeling minimaal te raadplegen is op de website en dat de klacht online gemeld kan worden. De Aanbieder zorgt ervoor dat de inhoud van deze regeling bekend is bij alle medewerkers, vrijwilligers en cliënten.
3. De Aanbieder stelt gemeente onmiddellijk op de hoogte wanneer een officiële klacht is ingediend en stelt halfjaarlijks een klachtenrapportage waarin minimaal is beschreven:
  - a. het aantal klachten;
  - b. Een beschrijving van de klacht, incl. het thema van de klacht;
  - c. de termijn waarbinnen een klacht is afgehandeld;
  - d. de wijze waarop de klachten per client zijn afgehandeld;
  - e. de wijze van communicatie en opvolging van de klachten per klacht;

- f. welke verbetermaatregelen naar aanleiding van de klachten zijn genomen per klacht.

### 3.4 Eisen met betrekking tot acceptatieplicht

1. De Aanbieder verplicht zich contractueel om de opdracht voor het leveren van een maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning aan een cliënt te aanvaarden ongeacht diens leeftijd, geslacht, afkomst, geaardheid, inkomen of gezondheidstoestand.
2. Wachttijden en wachtlijsten zijn niet toegestaan. De Aanbieder is verantwoordelijk voor de huishoudelijke ondersteuning van de cliënt vanaf het moment dat de gemeente het bericht toewijzing (iWmo bericht 301) heeft verstuurd.
3. Als de Aanbieder gegronde redenen heeft om de ondersteuning aan een specifieke cliënt niet te kunnen leveren dan wel stop te zetten, meldt de Aanbieder dit tijdig, schriftelijk en onderbouwd bij de gemeente. De Aanbieder treedt vervolgens in overleg met de gemeente. De gemeente kan toestaan dat de Aanbieder in die specifieke cliëntsituatie geen ondersteuning hoeft te verlenen, dan wel de ondersteuning stop mag zetten.
4. Bij een verzoek tot beëindiging zorgt de Aanbieder ervoor dat de ondersteuning wordt gecontinueerd, totdat de cliënt de ondersteuning ontvangt van een andere Aanbieder.
5. De Aanbieder zorgt per cliënt voor de vorming van een dossier om zo te kunnen aantonen dat voldoende inspanning is gepleegd om de ondersteuning te kunnen starten dan wel voort te kunnen zetten.
6. Onder de acceptatieplicht valt ook de verplichting voor de Aanbieder om te zoeken naar een passend alternatief wanneer niet, na uiterste inspanning, tijdig passende huishoudelijk ondersteuning kan worden geboden.
7. Als de Aanbieder niet de benodigde huishoudelijke ondersteuning (tijdig) kan bieden, dan dient de Aanbieder hiervoor een oplossing te vinden. Hierbij zijn er twee opties:
  - a. De Aanbieder vindt een andere gecontracteerde Aanbieder die de gevraagde ondersteuning kan bieden. Dit gebeurt altijd in overleg met de cliënt en de gemeente. De Aanbieder neemt hierover onverwijld proactief contact op met de gemeente.
  - b. De Aanbieder laat de ondersteuning onder zijn inhoudelijke en financiële verantwoordelijkheid via onderaannemerschap verrichten door een andere Aanbieder met inachtneming van de vereisten zoals geformuleerd in de overeenkomst. Dit gebeurt altijd in overleg met de cliënt en de gemeente.
8. Bij overdracht van een cliënt naar een andere Aanbieder werkt Aanbieder actief mee aan het tijdig, zorgvuldig en zonder extra kosten overdragen van cliënten en informatie, zodat de continuïteit van ondersteuning geborgd is. De overdracht kan ook zijn naar een Aanbieder in het kader van Wmo of Wlz.
9. De Aanbieder kan de huishoudelijke ondersteuning beëindigen dan wel weigeren, indien er redenen bestaan op grond waarvan de ondersteuning in redelijkheid niet van de Aanbieder kan worden verlangd. Dat is in ieder geval van toepassing in de volgende situaties:
  - a. Voortdurende weigering door de client van ondersteuning.
  - b. Ernstig of frequent wangedrag van de cliënt.

- c. Het door toedoen van naasten van de cliënt ontstaan van ernstige spanningen met de medewerker waardoor het voortzetten van een zorgvuldige ondersteuning en verzorging van de cliënt ernstig wordt bemoeilijkt.
- d. Cliënt komt afspraken zoals gemaakt in het leveringsplan niet na.

### **3.5 Eisen met betrekking tot zorgcontinuïteit**

1. Opdrachtgever maakt onderscheid in zorgcontinuïteit van de ondersteuning en overdracht van een cliënt naar een andere Aanbieder:
  - a. Bedreigingen van de continuïteit: Aanbieder stelt de opdrachtgever direct in kennis van omstandigheden die de continuïteit van de zorg op enigerlei wijze (kunnen) bedreigen, in het bijzonder maar niet uitsluitend op financieel en zorginhoudelijk gebied.
  - b. Zorgcontinuïteit bij vakantie en ziekte: De Aanbieder garandeert de continuïteit van de ondersteuning in die zin dat de cliënt ook gedurende ziekte- en vakantieperiodes de benodigde ondersteuning kan krijgen.
  - c. Overdracht cliënten naar de Aanbieder: Bij overdracht van cliënten van een andere Aanbieder naar Aanbieder werkt Aanbieder mee aan een zorgvuldige overdracht waarbij het bieden van zorgcontinuïteit als uitgangspunt geldt. Wanneer er voor de cliënt al een leveringsplan is opgesteld dan neemt Aanbieder deze in goed overleg met de overdragende Aanbieder na slechts lichte toetsing over, zodat cliënt minimale drempels ervaart bij de overgang.
  - d. Overdracht cliënten van de Aanbieder: Bij overgang van een cliënt naar een andere Aanbieder werkt Aanbieder actief mee aan het tijdig, zorgvuldig en zonder extra kosten overdragen van cliënten en informatie zodat continuïteit van ondersteuning geborgd is. Dit geldt aan het begin van de opdracht, tussentijds en bij beëindiging van de opdracht (ongeacht de reden daarvoor). De overdracht kan zijn naar een Aanbieder in het kader van Wmo of Wlz.
  - e. Overdracht cliëntenbestand aan de opdrachtgever: Aanbieder werkt bij beëindiging van de overeenkomst, ongeacht de reden daarvoor, mee aan een zorgvuldige overdracht van de cliënten naar de Aanbieder die de ondersteuning over neemt. Hij levert daarnaast zijn totale cliëntenbestand aan bij de Opdrachtgever.
2. Zowel met betrekking tot de continuïteit van de ondersteuning als de overdracht van een client naar een andere Aanbieder stelt de Aanbieder de gemeente direct in kennis van omstandigheden die de continuïteit van de zorg op enigerlei wijze (kunnen) bedreigen, in het bijzonder, maar niet uitsluitend, op financieel en zorginhoudelijk gebied.

### **3.6 Eisen met betrekking tot actieve signalering en opvolging**

1. De medewerker van de Aanbieder heeft een actieve signaleringsplicht binnen de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, maar ook ten aanzien van veranderingen in de gezondheid (fysiek, psychogeriatrisch en psychisch), de sociale situatie en de behoefte van de cliënt aan minder, meer of andere ondersteuning of zorg, steeds gezien de doelstelling van de Wmo 2015 en indien van toepassing het beleidsplan van de gemeente. De Aanbieder zorgt voor opvolging van hetgeen zijn medewerker gesignaleerd heeft. Als dit voor de

Aanbieder zelf niet mogelijk is dan geeft zij terzake het signaal aan gemeente opdat die voor opvolging zorg kan dragen, of zulks kan bewerkstelligen.

2. De Aanbieder traint de medewerkers op het actief signaleren en de opvolging hiervan.

### **3.7 Eisen met betrekking tot communicatie met cliënt**

Bij communicatie die met de cliënt wordt gevoerd dient de Aanbieder zodanig te handelen dat de informatie voor de cliënten tijdig en volledig beschikbaar is. Daarnaast dient de Aanbieder zich te houden aan de volgende eisen:

1. De Aanbieder communiceert adequaat met de client en in begrijpelijke taal voor de cliënt. De algemene informatievoorziening van de Aanbieder is goed en begrijpelijk en Aanbieder is telefonisch en per e-mail goed bereikbaar voor cliënten.
2. Bij het eerste contact met de cliënt spreekt de Aanbieder met cliënt af welke wijze van communiceren (bv. telefonisch, per post, per e-mail, face-to-face, videobellen) het beste bij cliënt past en legt dit vast. De Aanbieder houdt zich aan deze afspraken bij verdere communicatie met deze cliënt.
3. De cliënt heeft een vast aanspreekpunt binnen de organisatie van de Aanbieder welke goed bereikbaar is.
4. De Aanbieder draagt zorg voor een optimale telefonische (van maandag t/m vrijdag van 08:00 -19:00 uur) en digitale (e-mail) bereikbaarheid voor cliënten. In het geval van e-mail wordt een respons vereist binnen maximaal 2 werkdagen.
5. Indien de Aanbieder algemene communicatie verstuurt naar (alle) cliënten dan dient de Aanbieder de gemeente hiervan op de hoogte te stellen. Bijvoorbeeld door middel van kopie van de brief of van de e-mail.

### **3.8 Eisen met betrekking tot communicatie met gemeenten**

1. De gemeente eist korte lijnen en persoonlijk contact tussen de gemeente en de Aanbieder. De gemeente en de Aanbieder doen dit door vaste contactpersonen en aanspreekpunten aan te stellen. Indien de gemeente en/of de Aanbieder knelpunten ervaart in de communicatie verplichten beide zich er toe contact op te nemen met elkaar om deze knelpunten te verhelpen.
2. De Aanbieder informeert de gemeente proactief, tijdig en adequaat indien tijdens de looptijd van de overeenkomst ontwikkelingen plaatsvinden die de continuïteit van de ondersteuning van Aanbieder beïnvloeden, dan wel wanneer de uitvoering en/of de naleving van de onderhavige opdracht niet of onvoldoende gegarandeerd kan worden.
3. De gemeente informeert de Aanbieder proactief, tijdig en adequaat omtrent ontwikkelingen die invloed hebben of kunnen hebben op de uitvoering van de overeenkomst.
4. De Aanbieder draagt zorg voor een optimale telefonische (op werkdagen van maandag t/m vrijdag 08:30 -17:00 uur) en digitale (e-mail) bereikbaarheid voor de gemeente. In het geval van e-mail wordt een respons vereist binnen maximaal 2 werkdagen
5. Indien iWmo niet voorziet in het versturen van beveiligde communicatie aangaande (per definitie niet limitatief) leveringsplannen en overige (privacy) gevoelige informatie, zijn partijen gebonden aan het gebruik van Zorgmail waarbij de (eventuele) kosten voor ieders eigen rekening zijn.

### **3.9 Eisen met betrekking tot lokale inbedding en samenwerking in de keten**

1. De Aanbieder werkt adequaat samen met andere disciplines (al of niet binnen de eigen organisatie), het sociaal netwerk, mantelzorgers en vrijwilligers, zodat de continuïteit en kwaliteit van de ondersteuning gewaarborgd is. De samenwerking draagt bij aan het realiseren van de beoogde resultaten van de ondersteuning.
2. De Aanbieder is op de hoogte van de relevante lokale voorzieningen op het terrein van Zorg en Welzijn, heeft kennis van de sociale kaart binnen de gemeente en deelt deze informatie indien noodzakelijk met medewerker en/of client.

## 4 Eisen met betrekking kwaliteit medewerkers

### 4.1 Algemene eisen

1. De medewerkers van de Aanbieder zijn bekend met de professionele standaard passend bij de dienstverlening Huishoudelijke ondersteuning, bezitten de daarbij passende competenties en handelen in overeenstemming met deze professionele standaard.
2. De Aanbieder zorgt er voor dat zijn medewerkers beschikken over juiste basisvaardigheden met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden. Daarnaast zorgt de Aanbieder voor de benodigde deskundigheidsbevordering door middel van trainingen en cursussen op basis van relevante ontwikkelingen met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden en kan de Aanbieder aantonen welke trainingen en cursussen zij in de laatste twaalf maanden hebben aangeboden aan hun medewerkers.
3. De competenties en vaardigheden worden op peil gehouden, bijvoorbeeld door middel van trainingen, teambesprekingen, intervisie en casuïstiekbesprekingen.
4. De medewerkers handelen vanuit de visie van de gemeente op maatschappelijke ondersteuning (zie uitgangspunten deze overeenkomst).
5. De Aanbieder is van alle (betaalde, onbetaalde, professionele en niet-professionele) medewerkers met cliëntcontacten in bezit van een verklaring omtrent gedrag (VOG) gericht op de uit te voeren werkzaamheden, als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens. Deze verklaring is voor nieuwe medewerkers niet ouder dan 3 maanden.
6. Voor de medewerkers die direct contact hebben met cliënten, geldt dat zij:
  - i. servicegericht en klantvriendelijk zijn;
  - ii. oog hebben voor de zelfredzaamheid van de cliënt en diens mogelijkheden voor participatie;
  - iii. beschikken over goede sociale en communicatieve vaardigheden;
  - iv. Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen, voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden en begrijpelijk en passend bij het taalniveau van de client;
  - v. zich steeds tegenover de cliënt kunnen legitimeren;
  - vi. praktische kennis, ervaring met huishoudelijke werkzaamheden.
  - vii. in staat zijn 'regie' te voeren op de huishoudelijke taken.
- b) Aanvullende functievereisten HO+:
  - i. in staat zijn de zelfredzaamheid van de client en diens mogelijkheden voor zelfredzaamheid zo mogelijk vergroten passend bij het clientperspectief.
  - ii. een passend MBO werk- en denkniveau;
  - iii. kennis/ervaring m.b.t. de omgang met doelgroepen met gedragsproblematiek.
7. De medewerkers zijn betrokken en dragen er zorg voor dat zij voldoende kennis hebben van de client en zijn of haar sociale netwerk, dit mede in verband met hun signalerende rol.
8. De medewerkers die bij de uitvoering van de opdracht direct contact hebben met de cliënt, hebben oog voor zorgelijke veranderingen in de leefsituatie van betreffende cliënt en spelen deze signalen door aan de betreffende Wmo-consulent van de gemeente en/of andere relevante partners.
9. De medewerker signaleert als de geboden ondersteuning niet passend is.

10. De medewerkers communiceren met cliënten en hun mantelzorger(s) zowel mondeling als schriftelijk in het Nederlands.
11. Niet-professionele inzet (bijvoorbeeld door een vrijwilliger of stagiair) vindt plaats onder verantwoordelijkheid van een professionele medewerker. De niet-professionele medewerker dient deskundig en competent te zijn voor de toegewezen taak en voert de werkzaamheden onder fysiek toezicht van minstens één professionele medewerker uit.

## **5 Eisen met betrekking tot Social Return**

Op het leveren van de maatwerkvoorziening Huishoudelijke ondersteuning is Social Return on Investment (SRoI) van toepassing (zie bijlage 7).

## 6 Financieel

### 6.1 Resultaatbekostiging

1. De opdrachtgever betaalt per maand voor een prestatie, gedefinieerd als output op het niveau van een cliënt, zonder specificatie van de daarvoor uit te voeren werkzaamheden. Deze prestatie is de grondslag voor betaling van het overeengekomen tarief.
2. Het berichtenverkeer (met name de toewijzing en de declaratie) vormt de randvoorwaarde voor deze uitvoeringsvariant waarmee beide partijen in de eigen administratie de zorgomzet en eventueel uitputting van het budget monitoren en verantwoorden. Dit betekent dat de opdrachtgever en de Aanbieder:
  - gebruikmaken van de meest actuele landelijk gedefinieerde informatiestandaarden;
  - iWmo-berichten uitwisselen via de landelijke infrastructuur, met gebruikmaking van de knooppunten Gemeentelijk Gegevensknooppunt (GGK) en VECOZO Schakelpunt.

### 6.2 Administratieve proces en declaratie

1. De Aanbieder communiceert en factureert met de gemeente via de landelijke informatiestandaard iWmo berichtenverkeer. Voor verdere concrete afspraken hierover wordt verwezen naar het Regionaal standaard Administratie Protocol (zie bijlage 8), het werkafsprakenboek en het Standaard Administratie Protocol behorend bij deze overeenkomst.
2. Aanbieder verleent op verzoek van Gemeente medewerking aan bestandsvergelijking op de Cliëntregistratie.

### 6.3 Facturatie

1. Aanbieder factureert via iWmo. De honorering van de door Aanbieder verrichte dienstverlening vindt plaats per Opdracht en dus per maatwerkvoorziening Huishoudelijke ondersteuning en per Cliënt, op basis van een (geldende) Beschikking.
2. Aanbieder factureert in overeenstemming met de overeengekomen tarieven in deze Overeenkomst. Bij de honorering door opdrachtgever zijn alle voorkomende kosten van Aanbieder in de ruimste zin inbegrepen. Dit houdt in dat Gemeente geen andere kosten betaalt.
3. De tarief-eenheid is niet deelbaar. Indien Aanbieder enkel voor een deel van een tarief-eenheid ondersteuning levert dan mag Aanbieder één tarief-eenheid factureren. Het is niet toegestaan om delen van een tarief-eenheid te factureren.
4. De factuur dient binnen de volgende periode na afloop van de vorige periode te zijn ingediend bij de gemeente.
5. Gemeente houdt zich het recht voor om het naar oordeel van Gemeente bij uitval van het declaratiebericht, dat deel van de factuur niet uit te betalen.
6. De factuur dient binnen 30 dagen na afloop van de te factureren maand bij Gemeente ingediend te zijn.
7. Bij beëindiging van een opdracht binnen de maand wordt het volledige voor die maand geldende tarief vergoed.
8. Indien een indicatie eindigt gedurende de maand en deze wordt aansluitend verlengd, dan mag voor beide indicaties maximaal 1 maand gefactureerd worden.

9. Bij omzetting van categorie in een maand wordt alleen de “oude” categorie gefactureerd.
10. Bij verhuizing binnen de 5 Gemeenten vindt er afstemming plaats over overname van facturatie: Er kunnen geen twee dezelfde maanden gefactureerd worden bij dezelfde cliënt.
11. De verjaringstermijn voor het indienen van facturen is 1 jaar na afloop van de betreffende periode.
12. Indien een Opdracht aanvangt binnen een lopende maand, factureert Aanbieder het volledige, voor die maand geldende maandtarief; bij eindiging van de Opdracht binnen een lopende maand, factureert Aanbieder het volledige, voor die maand geldende maandtarief.
13. Gemeente is slechts gehouden tot vergoeding van facturen/declaraties indien en voor zover het werkzaamheden van Aanbieder betreft die zijn verricht op basis van een geldige beschikking, ten aanzien waarvan en voor zover geen klachten aangaande Aanbieder zijn geuit, die overigens niet door Gemeente worden betwist en indien en voor zover die facturen conform de beschreven wijze zijn ingediend en opgesteld. Vergoeding geschiedt alsdan binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur, bijzondere omstandigheden daargelaten. Indien Gemeente een factuur gemotiveerd geheel of gedeeltelijk betwist, heeft Gemeente het recht het betwiste bedrag niet te betalen. Gemeente zal Aanbieder op de hoogte stellen van de redenen en Partijen zullen een dergelijk geschil zo snel mogelijk oplossen. Voor het deel van de factuur wat correct is opgesteld is Gemeente niet gerechtigd de betaling te weigeren of op te schorten.
14. Met betrekking op eventuele correcties op de factuur, zie Regionaal Standaard administratieprotocol (bijlage 8).
15. Opdrachtgever kan onderzoek doen naar de juistheid van de declaratie. Indien sprake is van geconstateerde onrechtmatigheid en/of ondoelmatigheid (waaronder het niet voldoen aan de overeengekomen kwaliteitseisen of het in rekening brengen van onnodig geleverde frequentie) in/van de geleverde hulp kan Opdrachtgever Aanbieder hierop aanspreken en (een deel) van het bedrag aan onrechtmatig en/of ondoelmatig bestempelde facturen terugvorderen, al dan niet gevolgd door verrekening met nog openstaande dan wel toekomstige facturen.
16. Een deel van No Show kan acceptabel zijn met betrekking tot facturatie als in samenspraak tussen cliënt en Aanbieder tot een passende oplossing is gekomen. Wanneer een volledige maand geen zorg wordt geleverd, factureert de Aanbieder niet aan de gemeente.
17. Betaling van de facturen door de Gemeente, mits voldaan aan alle voorwaarden en geldende afspraken, vindt plaats binnen 30 dagen.
18. Voor nadere afspraken wordt verwezen naar het Regionaal standaard Administratieprotocol (bijlage 8).

#### **6.4 Productieverantwoording en accountantsverklaring**

1. Als de omzet Huishoudelijke ondersteuning Zorg in Natura bij één of meerdere gemeenten gelijk of meer is dan € 50.000,- ,dient er een productieverantwoording op regioniveau te worden afgegeven, alsmede een controleverklaring conform het ALGEMEENACCOUNTANTSPROTOCOL FINANCIËLE PRODUCTIEVERANTWOORDING WMO EN JEUGDWET2020. De termijnen die hierin genoemd staan met betrekking tot oplevering gelden binnen deze overeenkomst.
2. Als de omzet Huishoudelijke ondersteuning Zorg in Natura bij één of meerdere gemeenten minder is dan € 50.000,- ,dient er een productieverantwoording op regioniveau te worden aangeleverd, alsmede, op hetzelfde tijdstip (fatale termijn), een bestuursverklaring waarin het bestuur / directie verklaart rechtmatig en doelmatig te zijn omgegaan met de Wmo budgetten.
3. Aanbieder is zelf verantwoordelijk om de juiste omvang te bepalen over de geleverde ondersteuning. Eventuele kosten die verband houden met de controleverklaring zijn voor rekening van de Aanbieder.
4. De stukken hoeven niet via de post aangeleverd te worden. Er wordt vanuit gegaan dat de originele stukken in de eigen administratie van de Aanbieder worden bewaard en daarmee dus beschikbaar zijn, mochten de gemeenten deze later hard copy willen opvragen.

## **7 Monitoring en verantwoording (Contractmanagement)**

### **7.1 Overleg tussen opdrachtgever en Aanbieder**

1. Aanbieder en Opdrachtgever overleggen minimaal éénmaal per jaar over onderwerpen uit deze overeenkomst. Aanbieder verbindt zich, indien Gemeente daartoe uitnodigt, aan een dergelijk overleg deel te nemen.
2. Indien Opdrachtgever dit noodzakelijk acht kan Opdrachtgever een gezamenlijk overleg met (een afvaardiging van) de contractpartijen beleggen, Aanbieder verbindt zich aan een dergelijk overleg deel te nemen
3. Opdrachtgever (één gemeente) en Aanbieder kunnen werkoverleg voeren inzake die cliënten waarvoor Aanbieder diensten verleent.

### **7.2 Inspectie en onderzoek**

1. Aanbieder 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 Aanbieder (kosteloos) worden meegewerkt.

### **7.3 Verstrekken gegevens**

1. Aanbieder verplicht zich, conform nadere eisen van de Opdrachtgever, gegevens te verstrekken die nodig zijn in het kader van verantwoordings-, beleids- en stuurinformatie. Dit betreft zowel financiële en bedrijfsmatige informatie, als informatie over de kwaliteit van geleverde dienstverlening.
2. Partijen onderschrijven de noodzaak om, zowel ten aanzien van de uitvoering van deze Overeenkomst, als ten aanzien van de uitvoering van de Wmo 2015 en de daarop gebaseerde regelgeving en beleidsplannen in bredere zin, met ook andere partijen (waaronder andere Aanbieders en partijen in het voorliggend veld), nauwgezet te monitoren en te toetsen van de nakoming van de verplichtingen.