

Bijlage E bij het Aanbestedingsdocument

Programma van eisen

Inhoud

Programma van eisen	1
1. Algemeen	2
2. Uitvoering	2
2.2 Conformiteit en pro-activiteit.....	3
2.3 Wet- en (Gemeentelijke) regelgeving.....	3
2.4 Indiceren	4
2.5 Communicatie	4
2.6 Dienstverlening	4
2.7 Tarieven en facturen.....	6
2.8 Kwaliteit en medewerkers	6
2.9 Klachten	7
2.10 Informatievoorziening	8
2.11 Managementrapportage en contractcontactmomenten	8
2.12 Veiligheid, meldplicht, calamiteiten en incidentenregeling	9
2.13 Social Return (SROI)	10
2.14 Duurzaamheid.....	10

1. Algemeen

De gemeenten Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo (hierna te noemen: de BUCH-gemeenten) gaan de algemene voorziening Schoonmaakondersteuning (SO) en de maatwerkvoorziening Hulp bij Huishouden (HBH) anders vormgeven. De naam voor de nieuwe invulling is Huishoudelijke Ondersteuning (HO).

In dit document wordt de term 'Opdrachtnemer' gebruikt, die staat voor Gemeente, Werkorganisatie BUCH of kortweg De BUCH. Bij GR De BUCH Werkorganisatie, is in opdracht van de gemeenten Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo de inkoop, het beleid, het contractmanagement en de uitvoering van de Huishoudelijke Ondersteuning belegd.

De begrippenlijst uit het Aanbestedingsdocument is ook in dit PvE van toepassing.

2. Uitvoering

Iemand komt in aanmerking voor Huishoudelijke Ondersteuning (HO) wanneer hij of zij door gezondheidsproblemen / lichamelijke- of psychische beperkingen geen huishoudelijke taken kan uitvoeren, en/of er regieproblemen zijn bij het voeren van een huishouding. Uitgangspunt hierbij is dat het probleem niet binnen de leefeenheid opgelost kan worden, en/of dat het sociaal netwerk niet of onvoldoende kan ondersteunen. Ook kan er Huishoudelijke Ondersteuning ingezet worden wanneer een mantelzorger overbelast is of dreigt te raken.

De benodigde Ondersteuning wordt geïndiceerd door een consulent van het Sociaal Team.

Naast gebruikelijke Huishoudelijke Ondersteuning kunnen er plus-taken (HO+) worden geïndiceerd. Dit kan alleen gebeuren na een melding van een behandelaar en vervolgens na inschatting door een consulent en na bespreking in casusoverleg bij de Opdrachtgever. HO+ wordt bijvoorbeeld ingezet bij meervoudige problematiek en is vaak een combinatie van huishouden en opvoeden, of in sterk vervuilde huishoudens.

Er worden SMART afspraken gemaakt om te werken aan doelen uit ondersteuningsplan.

2.1 Werkzaamheden

Het (gezins-)huishouden wordt ondersteund bij taken die normaliter binnen het huishouden georganiseerd en uitgevoerd worden (door de personen die deel uitmaken van het huishouden), echter door beperkingen/omstandigheden kan het (gezins-)huishouden deze taken (tijdelijk) niet uitvoeren. Onder HO vallen o.a. de volgende taken:

- a. Huishoudelijk werk, zoals: opruimen, afwassen, afwasmachine in- en uitruimen, stof afnemen, bedden opmaken, huishoudelijke afval opruimen, stofzuigen, schrobben, dweilen, sanitair en keuken schoonmaken, bedden verschoneren, enz.
- b. Kleding/ linnengoed wassen: het sorteren en wassen van kleding met behulp van een wasmachine, centrifugeren, ophangen en afhalen van de was, vouwen, strijken en opbergen.
- c. Het huishouden ondersteunen met de verzorging, zoals: verzorging van kinderen, ondersteuning bij volwassen huisgenoten die besteed kan worden aan hulp bij het eten en/of drinken, spelen, opvoedingsactiviteiten, enz.
- d. Verzorgen van maaltijden, zoals het klaarzetten en opwarmen van maaltijden en het maken van boodschappenlijstjes.
- e. Dagelijkse organisatie en ondersteunen van het huishouden bij "eenvoudige" huishoudelijke (regie-)taken, zoals het plannen van (huishoudelijke) taken.
- f. Signaleren: het opmerken van, dan wel aandacht hebben voor veranderingen van de gezondheidssituatie, de leefomstandigheden en de sociale omgeving van de Cliënt en dit

bespreken met de direct leidinggevende (denk hierbij aan bijv. de noodzaak voor dagbesteding).

Extra bij HO+:

g. HO+ is vooral gericht op het huishouden. Het gaat hier om praktische overname van taken, met een lichte begeleidingscomponent. Dit in tegenstelling tot begeleiding waarbij de begeleider zelf geen taken overneemt. Het leggen van verbindingen met ondersteunende organisaties, organisatie en instructie.

h. Om te voorkomen dat er meerdere zorgverleners betrokken moeten worden, kan de consulent ook taken indiceren op het gebied van andere (lichte) huishoudelijke taken, zoals bijvoorbeeld helpen met de post, of om (samen) boodschappen te doen of een wandeling in de buitenlucht te maken.

2.2 Conformiteit en pro-activiteit

- 1 Opdrachtnemer is op ingangsdatum Overeenkomst in staat de Ondersteuning te bieden, zoals omschreven in het Aanbestedingsdocument incl. bijlagen en overeenkomstig alle daaraan te stellen en gestelde vereisten.
- 2 Opdrachtnemer heeft een leveringsplicht en zorgt voor voldoende capaciteit.
- 3 De Opdrachtnemer levert Huishoudelijke Ondersteuning zonder wachttijd. Indien de Cliënt niet binnen de voorgeschreven termijnen geholpen kan worden, wordt dit gemeld aan Opdrachtgever. De Opdrachtnemer neemt zelf contact op met een andere zorgaanbieder binnen de raamovereenkomst met de intentie om de Cliënt over te dragen. Indien de Opdrachtnemer geen Cliënten meer kan aannemen vanwege capaciteitsproblemen dient dit onmiddellijk schriftelijk te worden gemeld bij de contractmanager van Opdrachtgever.
- 4 Onderaannemerschap mag, maar hierbij geldt het volgende:
 - A. Onderaanneming is in volledig beheer van de Inschrijver (Hoofdaannemer). Opdrachtgever heeft enkel contact met de Hoofdaannemer.
 - B. Het uitbesteden in Onderaanneming is beperkt tot maximaal 49% van de Opdracht.
- 5 Opdrachtnemer houdt kennismakingsgesprek en informeert de Cliënt of diens contactpersoon voorafgaande aan de Ondersteuning over algemene zaken, klachtenregeling, medezeggenschap en vertrouwenspersoon indien van toepassing, welke van belang zijn om de rechten van de Cliënt te garanderen en te beschermen.
- 6 Opdrachtnemer controleert of de benodigde hulpmiddelen (stofzuiger e.d.) aanwezig zijn.
- 7 Opdrachtnemer onderzoekt welke hulpverlener het beste bij Cliënt past.
- 8 In overleg met Opdrachtgever kan prioriteit bepaald worden in geval van schaarste in medewerkers en/of middelen.
- 9 Tijdige signalering, de hulpverlener signaleert eventuele veranderingen in de huishoudelijke situatie (die mogelijk breder zijn dan Huishoudelijke Ondersteuning) en neemt naar aanleiding hiervan tijdig adequate vervolgstappen.
- 10 Opdrachtnemer is op de hoogte van de mogelijke voorzieningen vanuit andere wetgeving die voorliggend zijn op inzet vanuit de Wmo 2015, waaronder de Participatiewet, Wet langdurige zorg en Zorgverzekeringswet.

2.3 Wet- en (Gemeentelijke) regelgeving

- 1 Opdrachtnemer conformeert haar werkzaamheden en Ondersteuning aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving, waaronder de gemeentelijke verordeningen en

- gemeentelijke beleidskaders en –regels. In geval van wijzigingen in wet- en/of regelgeving en/of Gemeentelijke beleidskaders anticipeert Opdrachtnemer daar proactief op.
- 2 Opdrachtnemer voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen en -kaders vanuit de Wmo 2015.

2.4 Indiceren

- 1 De Opdrachtgever indiceert de Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van de Cliënt. Daarbij wordt rekening gehouden met diens beperkingen, gezinssituatie en woonomgeving. In het ondersteuningsplan wordt het recht op Huishoudelijke Ondersteuning, de (sub)resultaten en de tijdsduur aan de Cliënt kenbaar gemaakt.
- 2 Het Sociaal Team in de betreffende Opdrachtgever voert de toegang en indicatiestelling uit.
- 3 In de opdrachtverstrekking worden de NAW-gegevens van de Cliënt en het ondersteuningsplan opgenomen.
- 4 De Opdrachtgever meldt via een 301-bericht (iWmo Berichtenverkeer) de Cliënt aan bij de Opdrachtnemer.
- 5 De Opdrachtnemer levert Huishoudelijke Ondersteuning in overeenstemming met de doelen in het ondersteuningsplan.
- 6 Bij het verlengen van de dienstverlening (herindicatie) dient dit minstens 6 weken voor verloop van de huidige indicatie aan Opdrachtgever worden doorgegeven. Indien er nog geen indicatie is afgegeven en Opdrachtnemer levert door dan zijn de gemaakte kosten voor Opdrachtnemer indien Ondersteuning volgens herindicatie afloopt.

2.5 Communicatie

- 1 Opdrachtnemer heeft voorafgaand aan de ingangsdatum van de Overeenkomst vaste aanspreekpunten/ contactpersonen voor contractafspraken en voor uitvoeringszaken ingesteld, die het contact met Opdrachtgever, tijdens de uitvoering van de Opdracht, op zich nemen. Deze personen zijn deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van Opdrachtnemer.
- 2 Opdrachtnemer stemt wijze, frequentie en inhoud van communicatie voorafgaand aan de start van de overeenkomst af met Opdrachtgever. Opdrachtnemer conformeert zich aan de communicatielijn van Opdrachtgever.
- 3 Opdrachtnemer heeft een website, is fysiek, telefonisch en digitaal voor Cliënten bereikbaar. Telefonisch in ieder geval op de dagen en tijden dat er dienstverlening plaatsvindt.

2.6 Dienstverlening

- 1 Medewerkers van Opdrachtnemer hebben respect voor de Cliënt, ongeacht afkomst, cultuur, religie en seksuele geaardheid dan wel andere persoonlijke voorkeuren of opvattingen. Opdrachtnemer staat er voor in dat discriminatie van Cliënten en personeelsleden binnen de organisatie niet plaatsvindt. Dit geldt uiteraard ook bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers.
- 2 Opdrachtnemer traint medewerkers actief en periodiek op (vroeg-)signaleren van bijzonderheden, veranderingen, onveilige situaties en knelpunten in de Cliëntsituatie en het nemen van adequate vervolgstappen en eigen kracht.

- 3 De Opdrachtnemer beëindigt het Ondersteuningsaanbod alleen na overleg en met goedkeuring van de Opdrachtgever in de volgende gevallen (deze opsomming is niet limitatief):
 - a. Als die beschikking is ingetrokken of gewijzigd.
 - b. Als de Cliënt overlijdt.
 - c. Als de Cliënt verhuist naar een verblijfadres buiten de Gemeente.
 - d. Als de Cliënt langer dan 3 maanden wordt opgenomen in een intramurale instelling.
 - e. Op verzoek van de Cliënt.
 - f. Vanuit Opdrachtgever via het iWmo Berichtenverkeer.
- 4 Opdrachtnemer kan Ondersteuning aan een Cliënt uitsluitend weigeren of beëindigen indien er ook naar oordeel van de Opdrachtgever gewichtige redenen bestaan, op grond waarvan (voortzetting van) de Ondersteuning in redelijkheid niet van de Opdrachtnemer kan worden verlangd. Indien Opdrachtnemer meent dat zich dergelijke redenen voordoen, gaat hij daarover direct in overleg met de Opdrachtgever.
- 5 Opdrachtnemer maakt bij het bieden van de dienstverlening zoveel mogelijk gebruik van de eigen kracht van de Cliënt, zijn omgeving of het Voorliggende veld, zoals afgesproken in het Ondersteuningsplan (dat bij Cliënt ligt).
- 6 Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van dienstverlening aan Cliënten, zowel met betrekking tot het zo veel mogelijk inzetten van dezelfde medewerker als van de te bieden Ondersteuning. Deze verplichting geldt onverminderd bij ziekte of verlof. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Ondersteuning ook gedurende vakantieperiodes geleverd wordt. In overleg met Cliënt kan de frequentie van de Ondersteuning (tijdens deze perioden) afwijken.
- 7 Opdrachtnemer initieert binnen 5 werkdagen een kennismakingsgesprek met de Cliënt en verplicht zich de Ondersteuning te bieden uiterlijk binnen 15 werkdagen na ontvangst van een toewijzingsbericht (301-bericht).
- 8 De Opdrachtnemer voert de Huishoudelijke Ondersteuning uit binnen de kaders zoals in het ondersteuningsplan is aangegeven en vervolgens in overleg met de Cliënt in een uitgewerkt uitvoeringplan is vastgelegd.
- 9 Wanneer er werkzaamheden plaatsvinden die binnen de Wlz of Zvw horen, dan dient Opdrachtnemer dit te registreren en proactief schriftelijk te melden aan Opdrachtgever.
- 10 Opdrachtnemer levert een zo efficiënt mogelijk kwalitatief hoogstaande, verantwoorde, cliëntgerichte, doelmatige, doeltreffende en veilige Ondersteuning. De Ondersteuning sluit aan op het Ondersteuningsplan. De Ondersteuning is gericht op het verbeteren dan wel behouden van zelfredzaamheid en participatie in de samenleving. De Ondersteuning is afgestemd op de reële behoefte van de Cliënt.
- 11 Opdrachtnemer draagt zorg voor een warme overdracht indien een Cliënt elders Ondersteuning gaat ontvangen. Client dient hiervoor toestemming te verlenen. Hierbij gelden minimaal de volgende kaders:
 - a. Opdrachtnemer werkt voortvarend mee aan een zorgvuldige overdracht.
 - b. De wijze van overdracht is afgestemd op de behoeften van de betreffende Cliënt en past bij de doelen uit het Ondersteuningsplan.
 - c. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de nieuwe partij alle benodigde informatie krijgt, waarbij privacywetgeving in acht wordt genomen.
 - d. Opdrachtnemer blijft bereikbaar voor de nieuwe partij in het geval er vragen of onduidelijkheden zijn in de overdracht en de daarbij behorende informatie.
- 12 Opdrachtnemer draagt zorg voor goede inhoudelijke afstemming wanneer ook andere partijen betrokken zijn of worden bij de Ondersteuning aan Cliënt.

- 13 Ondersteuning is waar mogelijk en nodig toegesneden op de persoonlijke situatie van de Cliënt. Ondersteuning wordt flexibel ingezet en kan in alle redelijkheid in intensiteit fluctueren naar gelang noodzaak en behoefte van Cliënt.
- 14 De Huishoudelijke Ondersteuning dient te worden uitgevoerd van maandag tot en met vrijdag tussen 7.30 uur 's morgens en 18.00 uur 's avonds. Huishoudelijke Ondersteuning mag op zaterdag tussen 9.00 uur en 13.00 uur plaatsvinden, maar alleen in overleg met de Cliënt.

2.7 Tarieven en facturen

- 1 Opdrachtnemer voert zijn dienstverlening in het kader van deze Opdracht uit met ter zake kundig en voldoende gekwalificeerde medewerkers die tenminste worden gehonoreerd overeenkomstig de geldende cao's.
- 2 Gehanteerde tarieven zijn reële tarieven. Het te factureren tarief voor de jaren 2022 en 2023 wordt vastgelegd in de Overeenkomst. Zie voor het tot stand komen van dit tarief het Aanbestedingsdocument, paragraaf 4.3.
- 3 Facturering vindt plaats per maand op basis van geleverde minuten per Cliënt. Gefactureerde minuten zijn nooit meer dan de geïndiceerde minuten.
- 4 Facturen dienen uiterlijk drie weken na einde maand, te worden ingediend.
- 5 Wanneer facturen met regelmaat buiten de afgesproken termijn worden aangeleverd kan een financiële boete worden toegepast. Bij de laatste waarschuwing voor hanteren boete wordt dit gemeld.
- 6 De boete bedraagt 5% van het factuurbedrag.
- 7 Facturen worden ingediend via het iWmo Berichtenverkeer.
- 8 Op 31 januari zullen alle declaraties van het voorgaande kalenderjaar moeten zijn ingediend en verwerkt via iWmo Berichtenverkeer. Opdrachtgever heeft vervolgens maximaal 2 maanden de tijd om de eindafrekening uit te voeren.
- 9 **Indexering:** bij wijziging van het Uurtarief kijkt De BUCH naar het bij Inschrijving berekende gemiddelde Uurtarief uit de Rekentool. Hierop wordt de VVT-cao wijziging toegepast, op het deel in de Rekentool dat de salarissen betreft. Bij dat deel wordt het bij Inschrijving vermelde deel van de overhead enz. opgeteld, wat resulteert in het Uurtarief voor het volgende jaar.

2.8 Kwaliteit en medewerkers

- 1 Opdrachtnemer respecteert en geeft invulling aan de Zorgbrede Governance Code.
- 2 Opdrachtnemer evalueert de geleverde Ondersteuning op Cliëntniveau, conform de afspraken die hierover zijn gemaakt in het Ondersteuningsplan.
- 3 Opdrachtnemer blijft voldoen aan de kwaliteitseisen waaraan deze blijkens zijn Inschrijving voldeed en diende te voldoen en beschikt daartoe in elk geval over geldende en voldoende actuele versies van de stukken, certificaten en bewijzen die hij ten bewijze van die kwaliteit bij de Inschrijving heeft overgelegd. Om te borgen dat de Ondersteuning daadwerkelijk van de afgesproken kwaliteit is en voldoet aan alle daaraan te stellen voorwaarden en vereisten, houdt de Opdrachtgever toezicht op de geleverde kwaliteit van Opdrachtnemer conform de beschrijvingen in de Aanbestedingsdocumenten.
- 4 Opdrachtnemer is verplicht aan dat toezicht mee te werken en op verzoek van de toezichthoudend ambtenaar gegevens in het kader van diens toezichthoudende taak aan te leveren.

- 5 Elke medewerker die de Opdrachtnemer inzet bij contacten met Cliënten beschikt over een Verklaring Omtrent het Gedrag, die niet ouder is dan 3 jaar en die is afgegeven m.b.t. tot functieaspect 43: “Het verlenen van diensten in de persoonlijke leefomgeving”.
- 6 Ook medewerkers die niet ingezet worden op het directe contact met Cliënten, maar bijvoorbeeld wel toegang hebben tot cliëntgegevens, beschikken over een voor hen relevante VOG.
- 7 In te zetten Zelfstandigen Zonder Personeel (ZZP-ers) worden beschouwd als Onderaannemer waarvoor dezelfde kwaliteitseisen gelden als voor de Opdrachtnemer. Opdrachtgever kan deze gegevens desgewenst opvragen.
- 8 De medewerker blijft binnen de grenzen van zijn of haar bekwaamheid en bevoegdheid. De medewerker is in staat te signaleren wanneer hij de grens van zijn eigen bekwaamheid of bevoegdheid bereikt en handelt daar adequaat op. ‘Adequaat handelen’ betekent in ieder geval het overleggen met of inschakelen van een medewerker met de juiste bekwaamheid en bevoegdheid.
- 9 Medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor een effectieve uitvoering van de Opdracht. Tevens dienen de medewerkers om te kunnen gaan met (interculturele) verschillen voor een goede uitvoering van de Opdracht.
- 10 Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)
 - a. Minstens eenmaal per twee jaar voert de Opdrachtnemer een KTO uit onder de eigen Cliënten van de BUCH-gemeenten, met als doel het verkrijgen van inzicht in de kwaliteit vanuit het perspectief van de Cliënt.
 - b. De Opdrachtgever krijgt vooraf inzicht in de vragen en kan in overleg maximaal twee vragen in overleg aan het onderzoek laten toevoegen. Deze rapportage wordt gedeeld met Opdrachtgever.
 - c. De Opdrachtgever kan tevens zelf of d.m.v. een extern bureau een lokaal Klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren.

2.9 Klachten

1. In het geval van Klachten van Cliënten draagt de Opdrachtnemer zorg voor een adequate afhandeling. Opdrachtnemer stuurt de klachtenprocedure op naar Opdrachtgever voor aanvang van de Overeenkomst.
2. Opdrachtnemer is eerst verantwoordelijke voor afhandeling Klachten. Na opschaling wordt het Sociaal Wijkteam betrokken, bij escalatie de contractmanager. De Klacht wordt geregistreerd op de ontvangstdatum.
3. Binnen 5 werkdagen vindt er een gesprek (telefonisch / fysiek) plaats met de Cliënt.
4. Bij een gegronde Klacht wordt deze binnen een maximale periode van 15 werkdagen (schriftelijk) afgehandeld. De doorlooptijd en type afhandeling is o.a. mede afhankelijk van het type Klacht.
5. De klachtenregeling voldoet aan de volgende minimumeisen:
 - a. Alle Klachten, mondeling en schriftelijk en de wijze waarop de afhandeling van de individuele Klacht heeft plaatsgevonden worden geregistreerd;
 - b. Er is binnen de regeling gelegenheid voor hoor en wederhoor;
 - c. De aangeklaagde mag niet dezelfde persoon zijn welke de Klacht in behandeling neemt;
 - d. De persoon die de Klacht heeft ingediend ontvangt bij een gegronde Klacht per e-mail dan wel schriftelijk een terugkoppeling al dan niet vergezeld van de maatregelen welke genomen gaan worden;

6. De Opdrachtgever ontvangt maandelijks in de management rapportage een tabblad met de rapportage van de Klachten. Deze dienen uitgesplitst te zijn naar Klachten per woonplaats - gebruiker - beknopte omschrijving Klacht - gegrond of ongegrond – afhandeltijd - afgehandeld naar tevredenheid of niet - opschaling of niet.

2.10 Informatievoorziening

1. Opdrachtnemer dient gebruik te maken van de landelijke berichtenstandaard iWmo.
2. In geval van Onderaanneming is het altijd de Opdrachtnemer die de berichten ontvangt en verstuurt van en naar de Opdrachtgever.
3. Opdrachtnemer is verplicht om bij risicovolle omstandigheden die de continuïteit van de Ondersteuning op enigerlei wijze (kunnen) bedreigen, in het bijzonder maar niet uitsluitend op financieel en zorginhoudelijk gebied, de Opdrachtgever terstond van die omstandigheden schriftelijk in kennis te stellen.
4. De Opdrachtnemer verantwoordt jaarlijks, uiterlijk voor 1 april in het volgende jaar, de juistheid van realisatiecijfers. Deze verantwoording is voorzien van een verklaring door een bevoegd accountant.
5. Indien Opdrachtnemer zaken signaleert bij Onderaannemers, of andere partijen, die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van de Ondersteuning, meldt Opdrachtnemer dit bij de Opdrachtgever.
6. Opdrachtnemer werkt mee aan verbeteringen ten aanzien van informatievoorziening en ICT.
7. Bij alle gegevensverwerking voldoet Opdrachtnemer aan alle eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015. Opdrachtnemer volgt en verwerkt, in samenwerking met Opdrachtgever en Indicatiesteller, nieuwe (landelijke en regionale) ontwikkelingen op het gebied van informatisering en automatisering.

2.11 Managementrapportage en contractcontactmomenten

1. De Opdrachtnemer kent de uitgangspunten en werkwijze van de Opdrachtgever wat betreft monitoring en sturing. De Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) worden door de Opdrachtnemer niet alleen als sturingsinstrument van de Opdrachtgever gezien, maar de Opdrachtnemer onderschrijft ook het belang van deze KPI's.
2. Minimaal 2 maal per jaar vindt er een evaluatie overleg plaats tussen de Opdrachtgever en de gecontracteerde Opdrachtnemer. Onderwerpen welke onder ander worden besproken in dit overleg zijn:
 - management rapportage
 - operationele problemen met betrekking tot indicering en levering van hulp;
 - aantal en afhandeling Klachten;
 - bespreking signalen;
 - samenwerking / communicatie
3. Eens per jaar, medio juni, vind er een voortgangsgesprek plaats tussen Opdrachtgever en alle aanbieders uit de raamovereenkomst. Onderwerpen welke onder ander worden besproken in dit gesprek zijn:
 - uitvoering in zomervakantie
 - uitwisselen dienstverlening uitdagingen
 - personeelswerving (indien van toepassing)

- innovaties
 - pilot voorstellen
4. Iedere maand, uiterlijk voor de 15de van de opvolgende maand (in Excel format) wordt de management-rapportage aangeleverd. Iedere maand wordt er aan de rapportage een nieuw tabblad toegevoegd (de 'maand-tab') van lopende kalenderjaar, zodanig dat er per jaar één totaaloverzicht ontstaat in de totaal-tab. Aan te leveren gegevens per Gemeente en per maand:
- Vermelding op maand-tab
 - aantal actieve Cliënten per maand per Cliënt:
 - uniek nummer
 - aanmelddatum iWmo Berichtenverkeer – 301
 - datum kennismakingsgesprek incl. kolom aantal werkdagen na 301 (zie 2.6)
 - startdatum fysieke zorg incl. kolom aantal werkdagen na 301 (zie 2.6)
 - datum 307 (einddatum zorg) incl. reden
 - aantal uur per week
 - HO of HO+
 - Vermelding totaal-tab per Gemeente per kalendermaand:
 - aantal actieve Cliënten per maand (jaar grafiek ter visualisatie)
 - aantal geleverde uren per maand
 - gefactureerd bedrag per maand (jaar grafiek ter visualisatie)
 - aantal nieuwe indicaties per maand
 - aantal stopgezette indicaties per maand
 - vermelding aantal Cliënten buiten doorlooptijden zoals gevraagd in punt 2.6
 - gemiste zorg (maand / Cliënt / reden / antwoord oplossing / aantal uur)
 - Een tab met het overzicht van de voorliggende periode van de ontvangen Klachten en de afhandeling (zie gevraagde informatie onder 2.9)
 - KPI verantwoording (wordt besproken tijdens het evaluatiegesprek)

2.12 Veiligheid, meldplicht, calamiteiten en incidentenregeling

1. Opdrachtnemer is gehouden te werken met en conform een meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling overeenkomstig de wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Medewerkers worden actief geïnstrueerd over het gebruik van deze meldcode. De meldcode is onderdeel van het veiligheidsmanagementsysteem, dat Opdrachtnemer dient te hanteren.
2. De Opdrachtnemer is verplicht:
 - a. Signalen waarbij het handelen van een Cliënt gevaar voor hem en/of diens omgeving oplevert te melden bij de Opdrachtgever.
 - b. Alle calamiteiten, waaronder ook discriminatie en grensoverschrijdend gedrag, te melden bij de toezichthoudend ambtenaar. Bij calamiteiten stelt de toezichthoudend ambtenaar altijd direct een onderzoek in naar de Opdrachtnemer. Naar aanleiding van het onderzoek wordt een analyse gedaan naar de oorzaak en de verantwoordelijke(n) hierin. In overleg met betrokkenen worden, indien nodig, Cliënten in veiligheid gesteld volgens de aanpak voorkoming escalatie (AVE) voor gezinnen. Als definitie voor calamiteiten, hanteert de Opdrachtgever dezelfde als de Inspectie voor de

Gezondheidszorg. Hier is een calamiteit een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van hulp en die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een Cliënt van de Opdrachtnemer heeft geleid.

- b. Incidentenregeling. Voor het registreren en het analyseren van incidenten maakt de Opdrachtnemer gebruik van een regeling. Incidenten zijn gebeurtenissen die onbedoeld plaatsvinden tijdens het ondersteuningsproces die tot schade aan een Cliënt hebben geleid, hadden kunnen leiden of (nog) zouden kunnen leiden. Indien nodig worden verbeteracties uitgezet ter voorkoming in de toekomst.
 - c. Indien Opdrachtnemer niet alleen producten aanbiedt en of levert overeenkomstig de Wmo 2015, maar ook overeenkomstig wetgevingen waarbij de landelijke rijksinspecties verantwoordelijk zijn voor het toezicht, werkt de Wmo toezichthouder volgens het landelijke Afsprakenkader en het draaiboek dat hiervoor is opgesteld.
3. Opdrachtnemer is in het bezit van en werkt volgens een calamiteitenprotocol. Bij calamiteiten stelt de Opdrachtnemer de toezichthoudend ambtenaar direct op de hoogte. Het calamiteitenprotocol wordt aan Opdrachtgever verstrekt bij opdrachtverstrekking.
 4. Opdrachtnemer neemt bij het verlenen van de Ondersteuning de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaard redelijkerwijs aan de Opdrachtnemer mogen worden gesteld. De bij de Opdrachtnemer in dienst zijnde professionals houden zich aan de voor hen geldende beroepscode.
 5. Opdrachtnemer is verplicht de Opdrachtgever onverwijld in kennis te stellen van ieder onderzoek dat door Rijksinspecties en of door Wmo-toezichthouders wordt uitgevoerd. De Opdrachtnemer is verplicht ieder openbaar en niet openbaar rapport, dat als gevolg van een onderzoek door een Rijksinspectie of Wmo-toezichthouder is opgesteld onverwijld aan de Opdrachtgever en de Wmo-toezichthouder van de Opdrachtgever te verstrekken.

2.13 Social Return (SROI)

1. Als uitvoeringseis dient Opdrachtnemer 5% van de opdrachtwaarde als SROI in te zetten. Na gunning van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer een Plan van aanpak in voor de invulling en nakoming van deze eis welke in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld wordt.
Dit plan dient uiterlijk 3 maanden nadat de Opdracht is verkregen te worden aangeleverd bij de SROI-coördinator en de contractmanager van Opdrachtgever.
2. Bij uitvoering registreert de Opdrachtnemer zelf de voortgang van de invulling van de SROI-verplichting en deelt dit op afgesproken tijden met de SROI-coördinator.
3. Minstens éénmaal per jaar neemt de Opdrachtnemer contact op met de SROI-coördinator van Opdrachtgever om de uitvoering te bespreken.

2.14 Duurzaamheid

Opdrachtnemer dient jaarlijks een plan aan te leveren waarin uitgewerkt wordt op welke wijze medewerkers gestimuleerd worden om Cliënten met de fiets te bezoeken. Ook dient de Opdrachtnemer periodiek verantwoording af te leggen over de naleving van dit plan. De eis betreft een inspanningsverplichting. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst zal Opdrachtgever de naleving van deze eis agenderen tijdens de periodieke overleggen met Opdrachtnemer en zal Opdrachtgever sturen op de naleving.