



Inkoop Wmo Huishoudelijke Ondersteuning

# Bijlage 4 Programma van Eisen

Zaaknummer: 330372  
TenderNed nummer: TN 341524  
Datum: 21-12-2021

## Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1. Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning .....	4
1.1 Maatwerkvoorziening .....	4
1.2 Huishoudelijke Ondersteuning.....	4
1.3 Toeleiding naar maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning .....	4
1.4 Uitvoeringsplan .....	5
1.5 Levering Huishoudelijke Ondersteuning .....	5
1.6 Dienstverleners .....	7
1.7 Organisatie van Aanbieder .....	7
1.8 Klachtenregeling .....	8
1.9 Wet aanpak schijnconstructies .....	9
1.10 Wet arbeid vreemdelingen .....	9
1.11 Wet ketenaansprakelijkheid.....	9
1.12 Internationale sociale voorwaarden .....	9
1.13 Scheiden wonen-zorg .....	10
1.14 Overmacht.....	10
1.15 Gegevensuitwisseling en bescherming .....	10
2. Administratie .....	11
2.1 Monitoring en verantwoording.....	11
2.2 Tarieven en indexatie.....	12
2.3 Declaratie .....	13

## Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen Huishoudelijke Ondersteuning. Dit document vormt (samen met bijbehorende bijlagen) het kwaliteits- en uitvoeringskader voor Huishoudelijke Ondersteuning in het kader van de Wmo in de gemeenten De Bilt en Bunnik. Het document biedt een uitwerking van de verordeningen/beleidsregels van de twee gemeenten, is als bijlage bij het aanbestedingsdocument gevoegd en vormt als zodanig een geheel van eisen waar aanbieders mee akkoord dienen te gaan om in aanmerking te komen voor een contract Huishoudelijke Ondersteuning.

## 1. Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning

### 1.1 Maatwerkvoorziening

- a) Huishoudelijke ondersteuning is een maatwerkvoorziening die wordt geleverd conform het normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019 (Bureau HHM)
- b) Gemeente neemt een besluit als een inwoner in aanmerking komt voor de maatwerkvoorziening. Zonder dit besluit is het voor de inwoner niet mogelijk gebruik te maken van de maatwerkvoorziening. Aanbieder kan geen rechten ontlenen aan het verlenen van diensten aan inwoners die niet over een geldig besluit daartoe beschikken noch waartoe aanbieder een dienstverlening is verstrekt.
- c) Een Inwoner komt in aanmerking voor het genoemde besluit als deze naar oordeel van gemeente (de toekenning) door zijn of haar beperking of met chronisch psychische of psychosociale problemen onvoldoende zelfredzaam is of onvoldoende in staat is om een schoon en leefbare woonomgeving te creëren, onvoldoende beschikt over “eigen kracht”, het eigen sociale netwerk niet of niet volledig in staat is een (verdere) bijdrage te leveren en evenmin een voorliggende of algemene voorziening toereikend is.

### 1.2 Huishoudelijke Ondersteuning

- a) Bij huishoudelijke ondersteuning is het uitgangspunt dat inwoners in de eerste plaats zelf verantwoordelijk zijn voor hun zelfredzaamheid. Gemeentelijke ondersteuning bij het voeren van een huishouden neemt de verantwoordelijkheid en activiteit van de inwoner niet geheel over, maar ondersteunt de inwoner om langer zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen.
- b) Zie productomschrijving (bijlage 2).
- c) Aanbieder levert de ondersteuning diversiteitgericht, passend en afgestemd op de inwoner met respect voor diens geloofsovertuiging, taal, afkomst en geaardheid.
- d) Bij de ondersteuning wordt rekening gehouden met de wensen, mogelijkheden en beperkingen die vanuit informele ondersteuning (o.a. mantelzorg, vrijwilligers) wordt geleverd en dat wat de inwoner zelf kan.

### 1.3 Toeleiding naar maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning

- a) Een inwoner doet een melding bij het Sociaal Team. Waarna het Sociaal Team bepaalt of een aanvraag voor een maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning nodig is.
- b) Het Sociaal Team doet onderzoek en toets de melding aan de hand van het normenkader van HHM, het lokale beleid, de zelfredzaamheid en maakt een gespreksverslag neemt hierover een besluit.
- c) Inwoner die een beschikking ontvangt waarmee de inwoner in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning heeft keuzevrijheid voor wat betreft de in te zetten best passende aanbieder.
- d) Na keuze voor aanbieder ontvangt aanbieder een dienstverleningsopdracht in de vorm van een toekenningsbericht iWmo. Hiermee wordt aanbieder inhoudelijk op de hoogte gesteld van de toekenning.
- e) Indien inwoner akkoord is, kan een kopie van het ondersteuningsplan door de aanbieder via de inwoner opgevraagd worden.

- f) Aanbieder heeft acceptatieplicht voor alle inwoners die een beschikking ontvangen. Aanbieder bevestigt binnen drie werkdagen de ontvangst en acceptatie. Bij spoed en crisissituaties accepteert en levert de aanbieder onverwijld, waarbij de spoed en crisis door het Sociaal Team wordt bepaald.
- g) Als aanbieder in uitzonderlijke gevallen niet kan voldoen aan de acceptatieplicht dan meldt deze dat binnen drie dagen gemotiveerd bij het Sociaal Team. Het Sociaal Team beoordeelt en beslist of aanbieder op basis van deze motivatie kan afzien van het leveren van de maatwerkvoorziening, uitgezonderd spoed en crisis
- h) Bij stoppen van de ondersteuning leggen gemeente en aanbieder de redenen voor beëindigen schriftelijk vast. Deze redenen kunnen zijn:
  - beëindiging volgens beschikking.
  - in overleg voortijdig afgesloten:
    - op verzoek inwoner;
    - op verzoek gemeente;
    - bij intrekken/beëindigen of aanpassing besluit waardoor inzet van activiteiten door aanbieder niet langer noodzakelijk/nodig is:
      - bij wanprestatie aanbieder;
      - indien de ingezette activiteiten (binnen de afgesproken termijn) niet leiden tot afgesproken resultaten en doelen.
    - op verzoek van de aanbieder;
    - beëindiging wegens externe omstandigheden.

#### **1.4 Uitvoeringsplan**

- a) Aanbieder is verplicht om bij aanvang van de ondersteuning van een inwoner in samenspraak met de betreffende inwoner een uitvoeringsplan op te stellen. Hierin is opgenomen:
  - Op welke wijze de in het uitvoeringsplan vastgestelde resultaten wordt behaald: welke activiteiten en/of diensten worden ingezet.
  - Afspraken waar de inwoner en aanbieder zich aan te houden hebben, zoals concrete werkafspraken en bijvoorbeeld algemene leveringsvoorwaarden.
- b) Na acceptatie dient de aanbieder binnen 10 werkdagen een intakegesprek te hebben gevoerd met desbetreffende inwoner en binnen 1 maand na acceptatie het uitvoeringsplan te hebben opgesteld. De daadwerkelijke dienstverlening start binnen 5 werkdagen na het voornoemde intakegesprek. Indien er sprake is van spoed (ter beoordeling van het Sociaal Team) start de aanbieder binnen 48 uur.
- c) Het uitvoeringsplan dient aan te sluiten bij de door het Sociaal Team opgestelde resultaten en doelen.
- d) Het uitvoeringsplan vormt onder andere onderdeel van de evaluatie en kan ook gedurende de toekenning aanleiding zijn om een gesprek aan te gaan over de wijze waarop de ondersteuning wordt ingezet.

#### **1.5 Levering Huishoudelijke Ondersteuning**

- a) Aanbieder is verplicht tot het verstrekken van informatie richting gemeente als sprake is van relevante veranderingen in situatie van inwoner waardoor de maatwerkvoorziening daartoe mogelijk beëindigd of aangepast dient te/ kan worden. Informatie dient gegeven te worden uit eigen beweging op het moment dat de situatie van toepassing is.

- b) De aanbieder is verplicht per direct door te geven aan de opdrachtgever als de ondersteuning niet binnen drie weken gestart kan worden. De aanbieder zal tot het moment dat hij aangeeft weer over capaciteit te beschikken geen inwoners toegewezen krijgen. De Aanbieder is verplicht inspanningen te verrichten om over voldoende personele capaciteit te beschikken om te voldoen aan de vraag en dit desgevraagd aan te tonen. Bij (verwijdbare) nalatigheid t.a.v. deze bepalingen treden opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg. De opdrachtgever zal gebruik maken van de andere gecontracteerde aanbieders. Bij nalatigheid van de aanbieder kan de opdrachtgever eventuele meerkosten om de continuïteit van zorg te waarborgen verhalen op de aanbieder.
- c) Als aanbieder vindt dat (na afgifte dan wel gedurende de loop van de opdracht) de toekenning aanpassing behoeft, treedt aanbieder daarover in overleg met gemeente. Gemeente beoordeelt vervolgens het verzoek van aanbieder en maakt hierover met aanbieder en inwoner nadere afspraken en gemeente past naar haar oordeel de toekenning zo nodig aan.
- d) Indien aanbieder constateert dat de inwoner minder ondersteuning nodig heeft dan passend is bij de toegekende maatwerkvoorziening c.q. toegewezen dienstverleningsopdracht, is aanbieder verplicht hierover contact op te nemen met het Sociaal Team.
- e) Een eventuele verlenging van de toekenning vindt pas plaats nadat een evaluatie heeft plaatsgevonden tussen Sociaal Team en inwoner. Zo nodig in afstemming met de aanbieder.
- f) Ongeacht de verplichting voor aanbieders om inwoners te attenderen op de eventuele (aangepaste) voortzetting van de dienstverlening, blijft de inwoner zelf verantwoordelijk voor het bewaken van de inhoud en looptijd van het besluit. De verantwoordelijkheid voor het aanvragen van een nieuw besluit ligt te allen tijde bij de inwoner of diens wettelijk vertegenwoordiger.
- g) Inwoner heeft de mogelijkheid om van aanbieder te wisselen. Inwoner dient dit zelf kenbaar te maken aan het Sociaal Team en de aanbieder.
- h) De opzegtermijn duurt 1 kalendermaand ingaande op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de opzegging schriftelijk aan aanbieder is gedaan. De coördinatie van de wisseling ligt bij het Sociaal Team.
- i) Wanneer aanbieder aangeeft dat de samenwerking met inwoner erg moeizaam verloopt, zal samen met het Sociaal Team naar een oplossing gezocht moeten worden. In uitzonderlijke gevallen kan dit ertoe leiden dat de ondersteuning door aanbieder stopgezet wordt. Echter niet voordat er een vervangende ondersteuning beschikbaar is die samen met inwoner en Sociaal Team overeengekomen is, tenzij er sprake is van de onder (i) genoemde voorwaarde.
- j) De ondersteuning dient veilig voor alle betrokkenen verleend te worden. Onder veilig valt de fysieke veiligheid en mentale veiligheid.
- k) De ondersteuning dient doeltreffend te zijn. Dit gebeurt door planmatig te werken. Deze planmatige aanpak is beschreven in het uitvoeringsplan.
- l) De geleverde ondersteuning dient efficiënt te zijn, waardoor de ondersteuning zo adequaat en goedkoop mogelijk wordt geleverd en geen hogere indicaties worden gevraagd dan noodzakelijk, c.q. aanbieder proactief aangeeft wanneer een indicatie kan worden verlaagd.

- m) De geleverde ondersteuning levert een bijdrage aan het vergroten of aan het zoveel mogelijk in standhouden van de autonomie, stimuleren van activiteit en zelfredzaamheid van de inwoner.

## **1.6 Dienstverleners**

- a) Aanbieder garandeert dat hij de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning aan inwoner levert overeenkomstig de hoogste zorgvuldigheidsmaatstaven zoals die worden gehanteerd in de tak van dienstverlening Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT) waartoe aanbieder behoort en welke van toepassing zijn gezien de omstandigheden en de ondersteuningsvraag van inwoner en dienst toegekende maatwerkvoorziening.
- b) Aanbieder zet dienstverleners in die beschikken over de gangbare kennis, competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren onder de overeenkomst. De kennis, competenties en vaardigheden moeten in overeenstemming zijn met de in de branche vastgestelde basiscompetentieprofielen (bcp's) en/of Ervaring Verworven Competenties (EVC's).
- c) Onder de in het vorige lid van dit artikel genoemde competenties vallen in ieder geval dat dienstverleners:
- Beheersing van de Nederlandse taal.
  - Beschikken over goede sociale en communicatieve vaardigheden.
  - Helder communiceren en overleggen met inwoners over hun ervaringen, wensen en voorkeuren.
  - De eigen levensstijl, geloofsovertuiging en geaardheid van inwoners respecteren.
- d) Tijdens de uitvoering van de opdracht c.q. de Overeenkomst zal door alle personen, werknemers en ingezette derden welke zorg dragen voor de uitvoering van de opdracht c.q. Overeenkomst in de contacten met de Opdrachtgever en haar medewerkers, alsmede in de contacten met derden, de Nederlandse taal in woord en geschrift worden gebruikt. Een uitzondering kan gemaakt worden als de inwoner de Nederlandse taal niet machtig is. Een en ander wordt door inschrijving gegarandeerd.
- e) De toezichthouder van de gemeente, kan om een VOG vragen als de toezichthouder vermoedt dat iets niet in orde is.
- f) Dienstverlener is verplicht zich te legitimeren bij een eerste contact met inwoner.
- g) Dienstverlener heeft kennis van de sociale kaart en gebruikt deze kennis actief ten behoeve van de ondersteuning van inwoner.
- h) Dienstverlener weet welke rol en verantwoordelijkheid deze heeft bij het verlenen van ondersteuning.
- i) Dienstverlener dient in staat te zijn te reflecteren op het eigen handelen en dat van inwoner.
- j) Dienstverlener is in staat wijzigingen in de situatie van inwoner te signaleren en door te geven.
- k) Dienstverlener dient een open houding te hebben en open te staan voor feedback. Daarnaast is dienstverlener empathisch, integer, assertief, representatief, onbevooroordeeld en werkt hij of zij transparant.

## **1.7 Organisatie van Aanbieder**

- a) Aanbieder is bekend met de sociale kaart van de gemeente en investeert actief in het ontwikkelen van een breed netwerk in de gemeente/wijk en benut deze actief ten behoeve van inwoner.
- b) Aanbieder bewaakt, beheerst en verbetert de kwaliteit van de organisatie, dienstverlening en personeel systematisch en aantoonbaar, o.a. door:
- Gebruik te maken van een kwaliteitssysteem voor de organisatie;

- Dienstverleners bij te scholen op hun vakgebied;
  - Regelmatig te onderzoeken waarin de organisatie, dienstverlening of personeel kan verbeteren en dit tot uitvoering te brengen.
- c) Aanbieder meldt onverwijld calamiteiten die bij de verstrekking van een voorziening hebben plaatsgevonden of indien er sprake was van geweld bij de verstrekking van een voorziening.
  - d) Zodra het voor een aanbieder duidelijk is dat er sprake is van een calamiteit, heeft de aanbieder een plicht hiervan uiterlijk binnen 3 dagen, melding te maken bij de toezichthouder. De toezichthouder van de GGD regio Utrecht is aangewezen door de gemeenten in de provincie Utrecht om toezicht uit te voeren op de kwaliteit van de Wmo ondersteuning. Het advies is om bij twijfel ook altijd te melden, zodat toezichthouder op basis van de situatie kan beoordelen of het daadwerkelijk een calamiteit betreft.
  - e) Voor het melden van calamiteiten heeft de GGD regio Utrecht het protocol calamiteitentoezicht opgesteld. Het protocol beschrijft de procesafspraken en verantwoordelijkheden van verschillende actoren bij het voordoen van een calamiteit of geweld bij de verstrekking van een Wmo voorziening in relatie tot het calamiteitentoezicht. Het protocol is terug te lezen op de website van GGD regio Utrecht: <https://www.ggdru.nl/zorgprofessionals/toezicht-wmo/melden-calamiteit-of-geweld.html>
  - f) Aanbieder hanteert de meldcode voor het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling.
  - g) Inwoner moet de keuze voor een aanbieder kunnen maken zonder daarbij door aanbieder op een dergelijke manier te worden beïnvloed (bv door beloften/giften) dat het Sociaal Team niet in staat wordt gesteld om zorgvuldig te inventariseren wat de ondersteuningsvraag is en welke vormen van ondersteuning daarbij het beste aansluiten bij welke aanbieder.
  - h) Aanbieder werkt actief aan het verminderen van bureaucratie binnen de eigen organisatie.
  - i) Aanbieder dient inwoner niet te belasten met onnodige negatieve zaken die de beeldvorming van inwoner over partijen kan beïnvloeden. Hieronder wordt in ieder geval verstaan: het zwart maken van andere organisaties en of hun medewerkers, maar ook het disfunctioneren van de eigen organisatie.

## 1.8 Klachtenregeling

De Opdrachtgever hecht grote waarde aan een goede klachtenregistratie en klachtenafhandeling. Gegevens over deze klachtenregistratie zijn een belangrijke bron en graadmeter voor de kwaliteit van de dienstverlening.

- a) De Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate laagdrempelige klachtenregistratie- en klachten-afhandelingsprocedure en communiceert deze met de cliënt en de Opdrachtgever. Klachten worden onderscheiden naar processen als bijvoorbeeld communicatie, attitude van medewerkers en bereikbaarheid geregistreerd.
- b) De Opdrachtnemer heeft een centraal meldpunt waar klachten door de inwoners en de Opdrachtgever kunnen worden gedeponereerd. Het centraal meldpunt is op werkdagen tussen 09:00 uur en 17:00 uur telefonisch tegen lokaal tarief en per mail bereikbaar.
- c) Er vindt een volledige en adequate registratie plaats van alle klachten, zowel mondeling alsook schriftelijk c.q. per e-mail.
- d) De Opdrachtnemer neemt elke klacht terstond in behandeling, stuurt een ontvangstbevestiging en draagt zorg voor een zo snel mogelijke aanpak en tijdige afhandeling van de klacht.

- e) De Opdrachtnemer informeert de cliënt binnen twee werkdagen betreffende de ontvangst en in behandeling name van de klacht;
- f) De Opdrachtnemer informeert de cliënte over de termijn waarop is te voorzien dat de klacht adequaat is opgelost en op welke wijze. De termijn waarbinnen de klacht opgelost moet zijn is maximaal 10 werkdagen gerekend vanaf de ontvangst van de klacht. Bij complexe klachten kan deze termijn incidenteel langer zijn. Waarbij de cliënt inzicht geboden wordt in de afwikkeling en de afwikkelperiode.
- g) De inwoner wordt schriftelijk geïnformeerd over de voortgang en het tijdstip waarop de klacht als opgelost is te beschouwen. In geval van bezwaar of beroep wordt een kopie van deze informatie toegestuurd aan Opdrachtgever.
- h) De Opdrachtnemer stuurt in geval van bezwaar of beroep een kopie van het voorwerp van de klacht en de schriftelijke afhandeling naar Opdrachtgever.
- i) Als -bij uitzondering- bij de afhandeling van de klacht de Opdrachtnemer er met de inwoner niet uitkomt, treedt de Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever. De Opdrachtgever beoordeelt of er een onafhankelijke klachtencommissie dient te worden ingeschakeld. De kosten voor het inschakelen van deze onafhankelijke klachtencommissie komen voor rekening van de Opdrachtnemer.

## **1.9 Wet aanpak schijnconstructies**

- a) Aanbieder houdt zich in de uitvoering van de opdracht aan geldende wet- en regelgeving en aan van toepassing zijnde cao's. (Waaronder Wet Normering Topinkomens)
  - Aanbieder legt alle arbeidsvoorwaardelijke afspraken ten behoeve van de onderhavige opdracht op een inzichtelijke en toegankelijke wijze vast.
  - Aanbieder verschafft desgevraagd aan bevoegde instanties toegang tot deze arbeidsvoorwaardelijke afspraken en werkt onvoorwaardelijk mee aan controles, audits of loonvalidatie.
- b) Indien gemeente dit noodzakelijk acht in verband met het voorkomen of de behandeling van een loonvordering aangaande verrichte arbeid ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst verschafft aanbieder desgevraagd de toegang tot bovengenoemde arbeidsvoorwaardelijke afspraken aan gemeente.

## **1.10 Wet arbeid vreemdelingen**

Aanbieder is verplicht tot naleving van de Wet arbeid vreemdelingen en tot vrijwaring van gemeente van enige boetes en/of sancties wegens overtreding van die wet.

## **1.11 Wet ketenaansprakelijkheid**

Wanneer gemeente in het kader van de Wet ketenaansprakelijkheid hoofdelijk aansprakelijk is voor de premies sociale verzekering en loonheffing die aanbieder in verband met de uitvoering van de overeenkomst verschuldigd is, heeft gemeente het recht die bedragen op de betalingen aan aanbieder in te houden en rechtstreeks te betalen aan de bevoegde instanties dan wel te storten op de op verzoek van gemeente te openen G-rekening.

## **1.12 Internationale sociale voorwaarden**

Aanbieder verplicht zich te houden aan internationale sociale voorwaarden (waaronder, doch niet uitsluitend, vallen: de vrijheid van vakvereniging en het recht op collectieve

onderhandelingen, het verbod op dwang- en kinderarbeid, het verbod op discriminatie, het recht op arbeidszekerheid, het recht op veilige en gezonde werkomstandigheden en de inachtneming van het maximaal aantal werkuren. Zie in dit kader ook de ILO Conventies.

### **1.13 Scheiden wonen-zorg**

Een koppeling (direct dan wel indirect) tussen wonen en ondersteuning uit hoofde van deze overeenkomst is uitgesloten. Ondersteuning vanuit integrale huishoudelijke ondersteuning wordt alleen ingezet wanneer een inwoner beschikt over huisvesting; waar de inwoner ook kan blijven wonen wanneer de ondersteuning vanuit integrale huishoudelijke ondersteuning afneemt of wanneer de inwoner kiest voor een andere aanbieder. De huurovereenkomst van de inwoner mag dus niet afhankelijk zijn van een bepaalde afname van de ondersteuning van een specifieke aanbieder. Met het uitsluiten van de koppeling tussen wonen en zorg kan de inwoner meer duurzaam werken aan de doelen zonder dat de inwoner het risico loopt ongewild te moeten verhuizen.

### **1.14 Overmacht**

In aanvulling van wat in de wet is bepaald ter zake van overmacht geldt onder de overeenkomst dat de navolgende situaties, voor zover zij de nakoming van de overeenkomst door aanbieder verhinderen, voor rekening van aanbieder dienen te komen: gebrek aan personeel, ziekte of staking (ongeacht georganiseerd of ongeorganiseerd) van personeel, verlate levering van zaken, verkeershinder, liquiditeitsproblemen, tekortkoming in de nakoming van door de aanbieder ingeschakelde derden of door derden ingeschakelde derden, en andere voorzienbare omstandigheden waarop de aanbieder had kunnen en moeten anticiperen.

### **1.15 Gegevensuitwisseling en bescherming**

- a) Aanbieders maken bij het uitvoeren van de ondersteuning gebruik van iWmo (<https://www.istandaarden.nl/istandaarden/Wmo.html>).
- b) Met het oog op de privacy/ bescherming persoonsgegevens van de inwoner betrachten aanbieders geheimhouding over de inhoud van het ondersteuningsplan, behoudens voor zover op grond van een dwingend wettelijk voorschrift een verplichting tot het doen van mededelingen bestaat, in welk geval de mededeling eerst na onderling overleg en met instemming van aanbieders zal worden gedaan.
- c) Daar waar aanbieders te maken hebben met persoonsgegevens zullen zij hiermee zorgvuldig, met inachtneming van alle van toepassing zijnde wettelijke bepalingen, regelgeving en normen (minimaal NEN7510, ISO27000, of vergelijkbaar), mee omgaan. Beroepscodes, richtlijnen en/of opgestelde privacyreglementen dienen zorgvuldig te worden nageleefd.
- d) De persoonsgegevens waarover aanbieder de beschikking krijgt zullen verwerkt worden in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en zullen uitsluitend gebruikt worden in het kader van de overeenkomst. Daarnaast werkt aanbieder onvoorwaardelijk mee aan het sluiten van een verwerkersovereenkomst met de gemeenten (zie bijlage 15 Standaard verwerkersovereenkomst gemeenten). Of, op nader overeen te komen wijze.
- e) Aanbieder werkt desgevraagd mee aan een onderzoek door of namens gemeente naar de mate waarin aanbieder voldoet aan de beveiligingseisen uit vigerende wet-,

regelgeving en normen. Aanbieder kan als vervanging van dit onderzoek een TPM (Third Party Mededeling) overleggen om aan te tonen dat zijn organisatie en dienstverlening aan de van toepassing zijnde eisen voldoen.

## 2. Administratie

### 2.1 Monitoring en verantwoording

- a) Gemeente kan een opdracht verstrekken t.a.v. monitoring van de door aanbieder verstrekte dienstverlening aan inwoners. Aanbieder dient hieraan medewerking te verlenen.
- b) Aanbieder werkt mee aan het verplichte kwaliteitstoezicht Wmo wat wordt uitgevoerd door de GGD regio Utrecht. Aanbieder gaat ermee akkoord dat de GGD regio Utrecht de kwaliteits rapportages in de toekomst mogelijk openbaar maakt.
- c) Aanbieder verschaft op verzoek van gemeente nader inzicht in de financiële vermogenspositie (inclusief solvabiliteit, rentabiliteit, liquiditeit) en bedrijfsvoering van de eigen onderneming, de in groepsverband verbonden ondernemingen en de door aanbieders gecontracteerde onderaannemer(s).
- d) Gemeente heeft het recht om een (al dan niet) extern onderzoek in te stellen als zij beschikt over een signaal dat aanbieder in een risicovolle of maatschappelijke discutabele situatie verkeert (financieel of inhoudelijk) die de kwaliteit en/of continuïteit van de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning voor een of meer inwoners op wat voor manier dan ook bedreigt of kan bedreigen.
- e) Blijkt uit onderzoek dat aanbieder werkelijk in de in deze passage bedoelde risicovolle en/of discutabele situatie verkeert, dan krijgt aanbieder veertien kalenderdagen de tijd na schriftelijke melding van het resultaat van het onderzoek op de bevindingen te reageren. Dit laat onverlet de verplichting van aanbieder om onverwijld passende maatregelen te treffen die het voornoemde risico en/of bedreiging wegnemen.
- f) Onverlet het genoemde in lid e) kan gemeente voorwaarden stellen aan aanbieder om het voornoemde risico en/of de bedreiging te doen wegnemen, dan wel, zo naar oordeel van gemeente de omstandigheden daartoe aanleiding geven, zelf overgaan tot het treffen van passende maatregelen op kosten van aanbieder, in welke situatie het treffen van deze maatregelen niets afdoen aan de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van aanbieder.
- g) Gemeente bewaakt voor zover passend gegeven de omstandigheden zoals genoemd in de leden e) en f) de vertrouwelijkheid van eventuele bedrijfsgevoelige, concurrentiegevoelige en privacygevoelige gegevens die aan haar verstrekt worden.
- h) Gemeente en aanbieder komen overeen dat aanbieder desgevraagd periodiek meewerkt aan het ervaringsonderzoek zoals de Wet maatschappelijke ondersteuning dit aan de gemeente opdraagt uit te voeren. Aanbieder gaat ermee akkoord dat de gemeente de uitkomsten van dit onderzoek aan inwoners ter beschikking kan stellen. De gemeente kan verder steekproefsgewijs toetsen of aanbieder de dienstverlening conform besluit uitvoert. De uitkomst van deze steekproef kan reden zijn tot overleg tussen gemeente en aanbieder.
- i) Aanbieder levert elk jaar minimaal eenmaal een totaalrapportage aan van ontvangen klachten over geleverde maatwerkvoorzieningen huishoudelijke ondersteuning naar aard en oorzaak, voor het eerst in april 2023, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen. Deze kunnen op verzoek van client

geanonimiseerd worden. Echter, in het geval dat inwoner met bezwaar of beroep een beroep doet op de gemeente als opdrachtgever, vereist gemeente, met toestemming van de inwoner, inzage in het dossier.

- j) Aanbieder verleent volledige medewerking bij het onafhankelijke onderzoek door gemeente naar de effecten van het beleid en de verleende dienstverlening. Op basis van de onderzoeksresultaten kan gemeente in overleg gaan om verbeteringen door te voeren.
- k) Aanbieder mag te allen tijde ook zelf tevredenheidsonderzoeken uitvoeren voor eigen doeleinden.
- l) Verantwoording
  - Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt aanbieder aan gemeente een productieverantwoording over de uitgevoerde werkzaamheden, gewaardeerd tegen de afgesproken tarieven, in het format zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op website i-Sociaaldomein. Aanbieder levert elk jaar voor 1 maart een financiële productieverantwoording over het voorgaande jaar aan. Indien aanbieder een totale jaarmzet heeft voor Wmo boven de €50.000 dan is een controleverklaring van haar accountant vereist. Bij de controle dient de accountant gebruik te maken van het landelijk protocol. De controleverklaring over het voorgaande jaar levert aanbieder elk jaar voor 1 april aan. Voor het eerst 1 april 2023;
  - Indien gemeente dit noodzakelijk acht, kan er om aanvullende informatie, werkzaamheden of zekerheid gevraagd worden.

## 2.2 Tarieven en indexatie

- a) Voor huishoudelijke ondersteuning hanteert gemeente het tarief zoals weergegeven in het [Tarieven en onderbouwing] (bijlage 3)
- b) De tarieven zijn vrijgesteld van BTW. Eventuele BTW die aanbieder moet afdragen kan niet op gemeente worden verhaald.
- c) Gedurende de looptijd van de overeenkomst monitort gemeente samen met aanbieders de mate waarin de tarieven voor aanbieders passend zijn. Aanbidders worden geacht mee te werken en zo nodig transparant te zijn over de opbouw van de door hen gehanteerde prijzen aan de hand van de kostprijscomponenten in artikel 5.4 Uitvoeringsbesluit Wmo 2015. Dit inzicht moet gemeente in staat stellen te beoordelen of reële tarieven worden gehanteerd in relatie tot het uitvoeren van de overeenkomst en de budgetten die gemeente daartoe ter beschikking staan. Op basis van de uitkomst hiervan kan gemeente de tarieven bijstellen.
- d) De Opdrachtgever past jaarlijks een inflatiecorrectie toe, voor het eerst op 1 januari 2022. De inflatiecorrectie is gebaseerd op basis van de voorlopige overheidsbijdrage in de arbeidskostenontwikkeling (OVA) zoals de Nederlandse Zorgautoriteit deze in november van het voorafgaande jaar gepubliceerd wordt. (Dus de correctie in 2022 wordt vastgesteld op basis van de publicatie in november 2021, die van 2023 wordt vastgesteld op basis van de publicatie in november 2022 et cetera.). Bij verlenging van de overeenkomst vindt de indexering jaarlijks op 1 januari plaats.  
De rekenmethode om de indexering en afrondingen toe te passen op het tarief wordt gebaseerd op rekenregels volgens de i-standaard van Zorginstituut Nederland en het Ketenbureau i-Sociaal Domein. Hierin is het vanaf 1 januari 2021 mogelijk te declareren met meer dan twee cijfers achter de komma. Waardoor het administratief eenvoudiger is tarieven te declareren die niet deelbaar zijn door 60.

Als in de toekomst bij indexeringen afrondingsproblemen ontstaan wordt aanvullend afspraken hierover gemaakt. Als de i-standaard van Zorginstituut Nederland en het Ketenbureau i-Sociaal Domein wijzigen kan dit leiden tot aanpassing van de rekenmethode

### **2.3 Declaratie**

Voor de afhandeling van het administratie en declaratieproces verwijzen we u naar bijlage 7 van deze inkoopdocumenten. Dit protocol beschrijft de wijze waarop het administratie- en declaratieproces voor de gemeente De Bilt en Bunnik verloopt en welke stappen de aanbieder daarin moet nemen. Verder staan in dit protocol de afspraken over de verantwoordelijkheden en bevoegdheden rondom zorgtoewijzingen en declaratiegegevens, de wijze van aanlevering en de uiteindelijke betaling van declaraties. Het protocol geldt voor alle aanbieders in de huishoudelijke ondersteuning die gecontracteerd zijn door de De Bilt en Bunnik.