

BIJLAGE C PROGRAMMA VAN EISEN

# Huishoudelijke Ondersteuning

Gemeente Olst-Wijhe & gemeente Raalte



Gemeente Raalte

Datum: 10 JUNI 2022  
Ons kenmerk: OWR-2022-HO

## INHOUD

1. INLEIDING .....	3
1.1 BELEIDSUITGANGSPUNTEN .....	3
2. EISEN AAN DE ONDERSTEUNING .....	4
2.1. ALGEMEEN .....	4
2.2. BEDRIJFSVOERING .....	4
2.3. DIENSTVERLENINGSOPDRACHTEN, RESPONSETIJDEN EN ACCEPTATIE .....	5
2.4. KWALITEIT EN CONTINUITEIT .....	6
2.5. SIGNALEREN .....	6
2.6. PERSONEEL EN OMGANGSVORMEN .....	7
2.7. ONDERSTEUNING EN INZET .....	8
2.8. COMMUNICATIE .....	8
2.9. ADMINISTRATIE, DECLARATIE EN BETALING .....	9
2.10. VERANTWOORDING EN MATERIELE CONTROLE .....	10
3. RAPPORTAGE, VOORTGANGSGESPREKKEN EN kpi'S .....	12
3.1. HALFJAARLIJKSE MANAGEMENTRAPPORTAGES .....	12
3.2. VOORTGANGSGESPREKKEN.....	12
3.3. KWALITEIT EN RECHTMATIGHEID .....	13

## 1. INLEIDING

In deze bijlage staan de eisen die aan de opdracht Huishoudelijke Ondersteuning worden gesteld. Aan alle gestelde eisen ten aanzien van de opdracht dient te worden voldaan. Er worden geen scores aan de eisen toegekend. Niet voldoen aan een eis betekent dat de aanmelding terzijde wordt gelegd, dus uitgesloten wordt voor verdere deelname aan de procedure. Let op: gedurende de gehele contracttermijn dient de aanbieder aan deze eisen te blijven voldoen.

### 1.1 BELEIDSUITGANGSPUNTEN

Van toepassing op de uitvoering van de Huishoudelijke Ondersteuning zijn voor:

- Perceel 1: Olst-Wijhe: De uitgangspunten zoals beschreven in de vigerende verordening sociaal domein van de gemeente Olst-Wijhe, zie: <https://www.olst-wijhe.nl/bestuur/visies-beleid-en-regelgeving/wonen-en-leven/sociaal/verordening-sociaal-domein>;
- Perceel 2: Raalte: De uitgangspunten zoals beschreven in de verordening sociaal domein van de gemeente Raalte, zie: <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR645172>.

In deze uitgangspunten wordt een goed samenhangend beleid geformuleerd met betrekking tot welke inwoners van de gemeenten in aanmerking komen voor een maatwerkvoorziening, in dit geval de maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning en hoe ondersteuning wordt toegekend.

## 2. EISEN AAN DE ONDERSTEUNING

### 2.1. ALGEMEEN

1.	Aanbieder verplicht zich tot het meedenken over innovaties en optimalisaties en houdt zich voortdurend bezig met het verder ontwikkelen van het eigen kwaliteitsbeleid volgens de eigen professionele standaard. Aanbieder werkt conform het HHM Normenkader en de vertaling daarvan in de dienstverleningsopdracht van gemeente, het zoveel mogelijk stimuleren van eigen kracht van de inwoner en het gebruik van zijn/ haar netwerk en beschikbare (algemene/voorliggende) voorzieningen.
2.	<p>Gemeenten streven naar een vanzelfsprekende soberheid. Dit betekent dat aanbieders een bijdrage dienen te leveren aan het betaalbaar houden van het Sociaal Domein. Aanbieders kunnen een positief bedrijfsresultaat behalen. Positieve bedrijfsresultaten kunnen worden ingezet voor bijvoorbeeld een goede financiële compensatie voor werknemers, of investering en innovaties ten behoeve van het Sociaal Domein.</p> <p>a. Gemeenten accepteren niet zonder een valide opgaaf van redenen dat aanbieder excessief hoge bedrijfsresultaten (winsten) behaalt (&gt; 10%), excessief hoge kosten, rendementen voor eigenaren/aandeelhouders en/of opbrengsten voor directie/bestuurders realiseert;</p> <p>b. Indien hier naar oordeel van de gemeenten sprake van is, is aanbieder gehouden om volledige openheid van zaken te geven inzake haar bedrijfsvoering;</p> <p>c. Indien aanbieder in de situatie zoals bedoeld onder b niet of niet voldoende meewerkt of indien de bedrijfsresultaten daar aanleiding toe geven, kan dit leiden tot (bijvoorbeeld) een administratieve audit, extra kwaliteitscontroles en/of rechtmatigheidscontroles. Indien de uitkomsten daarvan daartoe aanleiding geven, kan dit maatregelen tot gevolg hebben zoals een terugvordering van uitbetaalde declaraties, een toewijzingsstop, verlaging van tarieven en/of beëindiging van het contract.</p>

### 2.2. BEDRIJFSVOERING

3.	<p>Aanbieder is toegerust voor het continue leveren van op inwoner toegesneden Huishoudelijke Ondersteuning en houdt zich daarbij aan de door gemeente aangegeven opdracht en toegangsvereisten met betrekking tot de aanwezigheid van een verwijzing of een rechtsgeldig indicatiebesluit met de daarin vastgelegde aanspraak op hulp, en;</p> <p>a) Heeft de inspanningsverplichting om voldoende betrouwbare en integere medewerkers beschikbaar te hebben om zorg te dragen dat afgesproken termijnen worden behaald;</p> <p>b) Zorgt voor de benodigde scholing, trainingen, cursussen en deskundigheidsbevordering voor de door haar in te zetten medewerkers en vrijwilligers;</p> <p>c) Draagt er zorg voor dat de arbeidsomstandigheden een veilige uitvoering van de werkzaamheden voor hulpen en inwoners garandeert;</p> <p>d) Draagt zorg voor een adequaat toezicht op de uitvoering van de werkzaamheden welke onder haar verantwoordelijkheid worden uitgevoerd.</p> <p>e) Draagt zorg de opdracht uit te voeren naar beste weten en kunnen en met in acht name van al hetgeen met hem is overeengekomen.</p>
4.	<p>Aanbieder is ervoor verantwoordelijk dat de door haar te verstrekken Huishoudelijke Ondersteuning, die wordt uitgevoerd in overeenstemming met de overeenkomst, de dienstverleningsopdracht en de met de inwoner overeengekomen afspraken in het ondersteuningsplan van de gemeente, van goede kwaliteit is. Dat betekent dat deze:</p> <p>a) Veilig, doeltreffend, doelmatig en klantgericht wordt gerealiseerd en in de zin van een optimale inzet van mensen en middelen wordt verleend;</p> <p>b) Beantwoordt aan de stand van wetenschap en praktijk voor zover noodzakelijk/gebruikelijk is in de kring van beroepsgenoten en voortvloeiende uit de professionele standaard(en);</p> <p>c) Is afgestemd op de reële behoefte en welbevinden van inwoner en op andere vormen van zorg, ondersteuning of begeleiding die de inwoner of diens gezin ontvangt;</p> <p>d) Is verstrekt in overeenstemming met de op aanbieder rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard;</p>

	e) Is verstrekt met respect voor en met inachtneming van de rechten van de inwoner.
5.	De in te zetten Huishoudelijke Ondersteuning is proportioneel zodat niet meer of minder wordt ingezet dan voor de inwoner nodig is en wat in de opdracht van gemeente wordt gevraagd.
6.	Aanbieder voldoet en blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoen aan al hetgeen is gesteld in de vigerende wet- en regelgeving en alle van toepassing verklaarde onderliggende regelgeving en beleidsregels, voor zover die van toepassing zijn op de uit te voeren Huishoudelijke Ondersteuning. Zoals in ieder geval (niet limitatief); <ul style="list-style-type: none"> <li>- De Wet Maatschappelijke Ondersteuning (bij aanvang Wmo 2015);</li> <li>- de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)<sup>1</sup>. Dat houdt in ieder geval in dat de aanbieder beschikt over een: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Beleidskader dat ziet op bescherming van persoonsgegevens, zoals omschreven in de AVG;</li> <li>b. Register van verwerkingen, zoals omschreven in de AVG;</li> <li>c. Register datalekken, zoals omschreven in de AVG;</li> <li>d. Data Protection Impact Assessment, zoals omschreven in de AVG;</li> </ul> </li> <li>- Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sectoren (WNT)<sup>2</sup>.</li> </ul>
7.	Aanbieder voldoet aan de vigerende (beroeps)codes normen en richtlijnen waaronder in ieder geval (niet limitatief): <ul style="list-style-type: none"> <li>- De CAO voor de Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg, en Jeugdgezondheidszorg (CAO VVT);</li> <li>- Landelijke door de beroepsgroep, waartoe aanbieder behoort, geautoriseerde richtlijnen, professionele standaarden en handreikingen die van toepassing en relevant zijn voor het bieden van de gevraagde Huishoudelijke Ondersteuning.</li> </ul>
8.	Aanbieder is geregistreerd in het AGB-register Vektis C.V en heeft één geldige AGB-code die wordt gebruikt, welke is aangesloten op VECOZO (iWmo moet geactiveerd zijn). Wijziging van een AGB-code moet minimaal twee (2) maanden voor wijziging worden doorgegeven aan gemeenten.
9.	Indien sprake is van een overgang naar een ander wettelijk kader of van een andere aanbieder draagt aanbieder zorg voor een tijdige en zorgvuldige overdracht.

### 2.3. DIENSTVERLENINGSOPDRACHTEN, RESPONSETIJDEN EN ACCEPTATIE

10.	Aanbieder neemt contact op met de inwoner binnen drie(3) werkdagen na ontvangst van de dienstverleningsopdracht van de gemeente.
11.	In geval van spoed start aanbieder de ondersteuning binnen vijf (5) werkdagen na opdrachtverstrekking door gemeente. Onder spoed wordt verstaan een situatie waarin uitstel van de ondersteuning kan leiden tot gevaar voor de veiligheid en/of gezondheid van de inwoner (vast te stellen door gemeente).
12.	Aanbieder is verplicht Huishoudelijke Ondersteuning te bieden in het gehele verzorgingsgebied van de gemeente.  Hieronder wordt verstaan voor Raalte: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raalte, Broekland, Heeten, Heino, Laag-Zuthem, Lierderholthuis, Luttenberg, Mariënheem en Nieuw-Heeten, ,</li> </ul> Hieronder wordt verstaan voor Olst-Wijhe: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Boerhaar, Boskamp, Den Nul, Eikelhof, Elshof, Herxen, Marle, Middel, Olst, Welsum, Wesepe, Wijhe.</li> </ul>
13.	Aanbieder neemt contact op met gemeente via de betrokken Wmo consulent wanneer de afgesproken termijnen niet behaald kunnen worden door toedoen van het handelen van gemeente zelf of inwoner.

<sup>1</sup> <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/avg-nieuwe-europese-privacywetgeving/aanbieders-en-de-avg>

<sup>2</sup> De gemeenten zijn van mening dat het geld dat zij investeren in huishoudelijke ondersteuning ook daadwerkelijk daaraan besteed moet worden. Indien een of meerdere leden van directie, bestuur of toezichthouders van aanbieders een salaris of vergoeding ontvangt boven de norm van de genoemde wet, dan behouden de gemeenten zich het recht voor deze informatie te publiceren.

14.	Aanbieder draagt er zorg voor dat in het eerste contact op de woonlocatie van de inwoner binnen de kaders van de dienstverleningsopdracht als gesteld door de gemeente, afstemming plaatsvindt omtrent de aard, de uitvoer en de frequentie van de werkzaamheden volgens de behoeften en wensen van de inwoner en zijn/haar eventuele partner c.q. mantelzorger. De afspraken worden vastgelegd. Incidentele huishoudelijke taken worden grotendeels conform het HHM Normenkader uitgevoerd.
15.	Aanbieder is verplicht om binnen vijf (5) werkdagen nadat bekend is dat er een Wlz indicatie voor de inwoner is afgegeven, een stopbericht te sturen.

#### 2.4. KWALITEIT EN CONTINUITEIT

16.	In de Wmo 2015 is het toezicht op de kwaliteit van de uitvoering een verantwoordelijkheid van gemeenten. Gemeente kan in dat kader onderzoek gelasten bij aanbieder op basis van signalen of op basis van preventief- of proactief toezicht. Aanbieder verleent medewerking aan onderzoek indien de toezichthouders Wmo hiertoe verzoeken. Toezicht voor en namens gemeenten wordt uitgevoerd door de GGD IJsselland.
17.	Aanbieder biedt garantie voor het continue leveren van de overeengekomen ondersteuning, ook gedurende ziekte- en verlof/vakantieperiodes. Bij ziekte - en verlof/vakantieperiodes van de medewerker draagt aanbieder zorg voor vervanging voor het eerstvolgende leveringsmoment. Bij vervanging wordt rekening gehouden met de situatie van de inwoner. De communicatie hierover richting de inwoner is helder, vroegtijdig en eenduidig: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Aanbieder is verplicht binnen tien (10) werkdagen na opdracht daartoe van gemeente de dienstverlening te starten en een start-zorgbericht te versturen via iWmo tenzij aanbieder voorafgaand aan de opdrachtverstrekking door gemeente heeft aangegeven tijdelijk (maximaal voor de duur van één maand) geen nieuwe opdrachten te kunnen ontvangen.</li> <li>b) Aanbieder is verplicht bij ziekte - en verlof/vakantieperiodes van de medewerker zorg te dragen voor vervanging voor het eerstvolgende leveringsmoment, tenzij de cliënt anders heeft aangegeven en dit schriftelijk is bevestigd door cliënt.</li> <li>c) Aanbieder is verplicht per ommeegaande aan gemeente door te geven wanneer er sprake is van wachttijden en door te geven wanneer deze wachttijden weer zijn opgelost.</li> </ul>
18.	Aanbieder neemt deel aan de door gemeente in te richten overlegstructuur waarin gemeente met aanbieders gezamenlijk de inhoud en kwaliteit van de ondersteuning bespreekt en veranderingen volgt.

#### 2.5. SIGNALEREN

19.	Aanbieder beschikt over een meldpunt voor medewerkers Huishoudelijke Ondersteuning, voor het melden van signalen, veranderingen, achteruitgang en bijzonderheden (signaleringsfunctie) die hun opvallen bij de uitvoering en waarover de medewerker zich zorgen maakt en/of meent dat deze van belang (kunnen) zijn om deze te melden. Het gaat hier om zaken die in het oog springen, die zijn door te geleiden door de medewerker. Daarnaast ziet de signalering op (algemene) knelpunten in de uitvoering van de dienstverlening. Aanbieder onderzoekt binnen twee (2) werkdagen op de locatie van de inwoner hetgeen de Huishoudelijke Ondersteuning medewerker heeft gemeld en indien daar aanleiding toe is neemt aanbieder onverwijld contact op met gemeente.
20.	Aanbieder en haar medewerkers hebben een meldplicht bij calamiteiten en (gewelds)incidenten zoals is gesteld in artikel 3:4 Wmo 2015 en signaleert en handelt bij vermoedens van mishandeling op de wijze zoals is vastgelegd in de van toepassing zijnde Wet Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling, de Meldplicht calamiteiten en de Meldplicht geweld. Aanbieder bevordert de kennis over en het gebruik van de meldcodes bij de in te zetten medewerkers.
21.	In aanvulling op de wettelijke eis dat calamiteiten en geweld per ommeegaande moeten worden gemeld bij de (wettelijk) toezichthouder, meldt aanbieder deze ook direct aan gemeente.

## 2.6. PERSONEEL EN OMGANGSVORMEN

22.	De aanbieder zet vakbekwame en ter zake deskundige medewerkers in voor het adequaat en professioneel uitvoeren van de overeengekomen huishoudelijke werkzaamheden.
23.	Aanbieder verklaart dat haar medewerkers, die beroepsmatig met inwoners in contact kunnen komen in het kader van onderhavige opdracht, door haar gescreend zijn op goed gedrag en dat zij geen werk gerelateerde strafbare feiten gepleegd hebben of hiertoe een poging hebben gedaan. Aanbieder draagt zorg voor een VOG-verklaring van de medewerkers die direct worden ingezet bij de uitvoering van de Huishoudelijke Ondersteuning in de thuishouding van de inwoner. Aanbieder staat hiervoor garant. Voor nieuwe medewerkers en vrijwilligers met direct inwonerscontact dienen bij aanvang van de werkzaamheden bij aanbieder een VOG aangevraagd te worden. Voor bestaande medewerkers geldt dat de VOG niet ouder dan vijf (5) jaar mag zijn. Voor iedere medewerker of vrijwilliger met direct cliëntcontact geldt dat het volgende screeningsprofiel: Informatie 12; Geld 22; Diensten 43; Aansturen organisatie 71; Personen 85.
24.	Aanbieder draagt er zorg voor dat de inwoner ondersteuning ontvangt van zoveel mogelijk dezelfde medewerker en zoveel mogelijk op hetzelfde tijdstip wat is afgestemd met inwoner behoudens ziekte of verlof van de betreffende medewerker.
25.	Aanbieder hanteert, werkt conform, leeft na en salarieert/schaalt in en schoolt medewerkers conform de laatst geldende Cao VVT en de op de dienstverlening van toepassing zijnde salarisschaal Huishoudelijke Ondersteuning.
26.	Aanbieder zorgt voor de benodigde scholing, trainingen, cursussen, intercollegiaal overleg (overleg tussen medewerkers Huishoudelijke Ondersteuning binnen de organisatie) en deskundigheidsbevordering voor de door haar in te zetten medewerkers.
27.	Medewerkers van aanbieder ontvangen, zowel bij aanvang als gedurende het dienstverband regelmatig scholing, training en coaching met betrekking tot het uitvoeren van de ondersteuning en kennis over de doelgroep en relevante wetgeving.
28.	Het is aanbieder behoudens uitzonderingssituaties en na toestemming daartoe van gemeente niet toegestaan structureel uitzendkrachten in te zetten. De inzet van alfahulpen of bemiddelde hulpen is niet toegestaan. Indien uitzendkrachten incidenteel na toestemming van gemeente worden ingezet dan is de Cao VVT van toepassing en niet de (NBBU)-Cao voor uitzendkrachten.
29.	De medewerkers van aanbieder: <ul style="list-style-type: none"> <li>- handelen proactief;</li> <li>- bejegenen de inwoner correct;</li> <li>- gaan zorgvuldig om met eigendommen privégegevens, respecteert privacy en houdt geheim al hetgeen is toevertrouwd;</li> <li>- hebben een servicegerichte en klantvriendelijke instelling;</li> <li>- houden zich aan afgesproken werkzaamheden en tijden en blijven binnen de grenzen van zijn/haar bekwaamheid en bevoegdheid;</li> <li>- hebben inlevingsvermogen en zijn hulpvaardig;</li> <li>- respecteren de levenssfeer en de leefpatronen van de inwoner; dit uit zich bijvoorbeeld in het zich niet ongevraagd bemoeien met diens privé zaken, vertrouwelijk omgaan met privégegevens;</li> <li>- staan open voor wensen, aanwijzingen, vragen en kritiek van de inwoner m.b.t. de Huishoudelijke Ondersteuning en hebben een hulpvaardige houding richting de inwoner;</li> <li>- gaan respectvol om met sekse, religie, levensovertuiging, geaardheid, nationaliteit, herkomst of soort beperking van inwoner;</li> <li>- nemen geen cadeaus c.q. schenkingen aan van inwoner en/of zijn/haar naasten.</li> </ul>
30.	Medewerkers beschikken indien van toepassing over kennis (of ervaring) met betrekking tot de omgang met specifieke doelgroepen (bijvoorbeeld mensen met een lichamelijke beperking, verstandelijke beperking, psychisch (sociale) problematiek, verslavingsproblematiek).
31.	Op verzoek van inwoner legitimeren de medewerkers zich.

## 2.7. ONDERSTEUNING EN INZET

32.	<p>In het geval inwoner niet thuis is of blijkt te zijn op het moment dat de ondersteuning is afgesproken:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Spant de aanbieder zich in om inwoner te herinneren aan een gemaakte afspraak. Dit kan bijvoorbeeld door een app of sms als afspraakherinnering in combinatie met een aantoonbare poging tot persoonlijk contact;</li><li>Als inwoner de Huishoudelijke Ondersteuning niet vier (4) uur van tevoren afzegt of niet aanwezig is op de verwachte afspraak mag aanbieder voor de betreffende werkdag maximaal 1 uur no-show declareren bij gemeente. De voornoemde tijd is declarabel als het een incident betreft en aanbieder kan aantonen dat hij zich heeft ingezet overeenkomstig hetgeen onder a is opgenomen.</li><li>Bij herhaling binnen een tijdsbestek van twee (2) maanden wordt voorafgaand aan declaratie en zo spoedig mogelijk na herhaalde afwezigheid van de inwoner overlegd met gemeente hoe met de situatie en eventuele toekomstige situaties voor deze inwoner om te gaan.</li><li>Aanbieder is verplicht per ommegaande aan gemeente door te geven wanneer inwoner niet op het afgesproken moment niet beschikbaar was voor ontvangst van de gevraagde Huishoudelijke Ondersteuning.</li></ol>
33.	<p>In het geval aanbieder niet komt opdagen bij inwoner terwijl hij/of zij dit niet heeft aangekondigd is aanbieder in gebreke. Indien dit vaker voorkomt gaan gemeente en aanbieder in gesprek op basis van een op te stellen plan van aanpak door aanbieder. Op basis van het gesprek bepaald gemeente of dienstverlening kan worden gecontinueerd dan wel of aanbieder tijdelijk of permanent van de aanbiderslijst wordt verwijderd.</p>
34.	<p>Op verzoek van de gemeente kan de Wmo consulent de aanbieder verzoeken om (telefonisch) af te stemmen bij het maken van een plan over de evaluatie van de geboden ondersteuning.</p>
35.	<p>Aanbieder draagt zorg voor de beschikbaarheid van een inwonervertrouwenspersoon.</p>
36.	<p>De aanbieder heeft oog voor de zelfstandigheid van de inwoner. Waar passend en mogelijk worden naasten en/of mantelzorgers, en de eigen kracht zo veel mogelijk benut.</p>
37.	<p>De aanbieder zal waar mogelijk zorgdragen voor het realiseren van afschalen (overgang naar minder ondersteuning), zodra dit verantwoord is.</p>

## 2.8. COMMUNICATIE

38.	<p>Aanbieder beschikt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst over een veilig en betrouwbaar systeem voor gegevensuitwisseling dat strekt tot de tijdige levering van gegevens aan gemeente en andere relevante. Dit systeem is tevens geschikt voor gegevensuitwisseling middels iWmo. Aanbieder is tevens in staat het betreffende systeem te gebruiken en gebruikt deze consequent.</p>
39.	<p>Gemeente verwacht korte lijnen en proactief persoonlijk contact tussen gemeente en aanbieder. Gemeenten en aanbieder wijzen hiervoor vaste contactpersonen/functies en/of aanspreekpunten aan.</p>
40.	<p>Aanbieder draagt zorg voor een optimale bereikbaarheid per telefoon en e-mail op werkdagen (in het geval van e-mail is een respons vereist binnen maximaal drie (3) werkdagen) van 08:30 uur tot 17:00 uur. Inwoner wordt persoonlijk te woord gestaan.</p>
41.	<p>Aanbieder hanteert één (1) (algemeen) emailadres voor communicatie met gemeente, er mag onderscheid gemaakt worden in een emailadres voor de uitvoering, en een voor het management.</p>
42.	<p>Aanbieder beschikt over een vastgestelde klachten- en privacyregeling en registreert klachten naar aard, oorzaak en oplossing. Inwoner wordt binnen 14 dagen op de hoogte gesteld van wat er met de klacht gebeurt en ontvangt zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.. Een overzicht van deze gegevens is op afroep beschikbaar voor gemeenten. Aanbieder rapporteert ieder half jaar in de</p>

	managementrapportage hoeveel klachten er zijn binnengekomen, binnen welke termijn een individuele klacht is afgehandeld en of deze afhandeling na tevredenheid is van inwoner. In het geval inwoner niet tevreden is geeft aanbieder gemotiveerd aan waarom inwoner niet tevreden is.
43.	Aanbieder wijst een vaste contactpersoon aan voor gemeente. Als zich personele wisselingen (langdurig verlof of vertrek van medewerkers) voordoen in de functie van de contactpersonen, dan stelt de aanbieder de gemeente hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

## 2.9. ADMINISTRATIE, DECLARATIE EN BETALING

44.	Gemeente zorgt voor een correcte registratie van de geleverde ondersteuning. De aanbieder voert een deugdelijke administratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, inwonerdossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming. De aanbieder heeft schriftelijk vastgelegd welke organen van de aanbieder bevoegd zijn ten aanzien van welk onderdeel of aspect van de bedrijfsvoering.																											
45.	De activiteiten van aanbieder in het kader van deze overeenkomst worden in de bedrijfsadministratie financieel onderscheiden van andere activiteiten van de aanbieder; de aanbieder heeft schriftelijk en inzichtelijk vastgelegd hoe de Huishoudelijke Ondersteuning wordt georganiseerd. Daarbij wordt melding van welke andere bedrijven of dochterondernemingen gebruik wordt gemaakt en wat de aard is van de relaties met die andere verbanden, waaronder begrepen verantwoordelijkheden, taken en beslissingsbevoegdheden.																											
46.	In de financiële administratie zijn de ontvangsten en betalingen duidelijk traceerbaar naar bron en bestemming en is duidelijk wie op welk moment welke verplichtingen voor of namens de aanbieder is aangegaan en kan opgemaakt worden welke medewerker van aanbieder op welk moment ten behoeve van welke inwoner werkzaamheden heeft verricht. Uiteraard wordt hierbij rekening gehouden met geldende wet- en regelgeving zoals de AVG.																											
47.	Gemeente en aanbieder hanteren de landelijke afspraken omtrent het iWmo berichtenverkeer. Aanpassingen die worden doorgevoerd worden één op één overgenomen. De afspraken zijn vastgelegd op <a href="http://www.istandaarden.nl">www.istandaarden.nl</a> en in de Standaard Administratieprotocollen (SAP) op <a href="http://www.isociaaldomein.nl">www.isociaaldomein.nl</a> . Aanbieder hanteert de meest actuele versie van de i-standaarden. Berichtspecificaties, uitgangspunten, bedrijfsregels, controleregels en –schema's, berichtenschema's, codelijsten, standaard beschrijvingen als invulinstructies zijn te vinden op de website <a href="http://www.istandaarden.nl">www.istandaarden.nl</a> van Zorginstituut Nederland.																											
48.	Gemeente en aanbieder hanteren in ieder geval de volgende berichten. <table border="1" data-bbox="320 1391 1406 1861"> <thead> <tr> <th>Bericht IWmo</th> <th>Omschrijving</th> <th>Van --&gt; naar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>301</td> <td>Toewijzing ondersteuning Gemeente</td> <td>Gemeente -&gt; aanbieder</td> </tr> <tr> <td>302</td> <td>Retourbericht toewijzing ondersteuning Aanbieder</td> <td>Aanbieder -&gt; gemeente</td> </tr> <tr> <td>305</td> <td>Aanvang ondersteuning Aanbieder</td> <td>Aanbieder -&gt; gemeente</td> </tr> <tr> <td>306</td> <td>Retourbericht aanvang ondersteuning Gemeente</td> <td>Gemeente -&gt; aanbieder</td> </tr> <tr> <td>307</td> <td>Einde/mutatie ondersteuning Aanbieder</td> <td>Aanbieder -&gt; gemeente</td> </tr> <tr> <td>308</td> <td>Retourbericht einde/mutatie ondersteuning Gemeente</td> <td>Gemeente -&gt; aanbieder</td> </tr> <tr> <td>323</td> <td>Declaratiebericht</td> <td>Aanbieder -&gt; gemeente</td> </tr> <tr> <td>325</td> <td>Retourbericht declaratie</td> <td>Gemeente -&gt; aanbieder</td> </tr> </tbody> </table>	Bericht IWmo	Omschrijving	Van --> naar	301	Toewijzing ondersteuning Gemeente	Gemeente -> aanbieder	302	Retourbericht toewijzing ondersteuning Aanbieder	Aanbieder -> gemeente	305	Aanvang ondersteuning Aanbieder	Aanbieder -> gemeente	306	Retourbericht aanvang ondersteuning Gemeente	Gemeente -> aanbieder	307	Einde/mutatie ondersteuning Aanbieder	Aanbieder -> gemeente	308	Retourbericht einde/mutatie ondersteuning Gemeente	Gemeente -> aanbieder	323	Declaratiebericht	Aanbieder -> gemeente	325	Retourbericht declaratie	Gemeente -> aanbieder
Bericht IWmo	Omschrijving	Van --> naar																										
301	Toewijzing ondersteuning Gemeente	Gemeente -> aanbieder																										
302	Retourbericht toewijzing ondersteuning Aanbieder	Aanbieder -> gemeente																										
305	Aanvang ondersteuning Aanbieder	Aanbieder -> gemeente																										
306	Retourbericht aanvang ondersteuning Gemeente	Gemeente -> aanbieder																										
307	Einde/mutatie ondersteuning Aanbieder	Aanbieder -> gemeente																										
308	Retourbericht einde/mutatie ondersteuning Gemeente	Gemeente -> aanbieder																										
323	Declaratiebericht	Aanbieder -> gemeente																										
325	Retourbericht declaratie	Gemeente -> aanbieder																										
49.	De toegang tot de ondersteuning loopt, al dan niet gemandateerd, altijd via de gemeente. Dit betekent dat gemeente een toewijzingsbericht (301 bericht) stuurt. Zonder toewijzingsbericht (301 bericht) is declaratie van de geleverde zorg niet mogelijk.																											
50.	Gemeente betaalt achteraf op basis van declaratie, zonder dat voorafgaand structurele bevoorschotting plaatsvindt. Aanbieder stuurt aan de gemeente een declaratie voor de																											

	feitelijk geleverde inzet door middel van het declaratiebericht (323 bericht). Declaratie kan uitsluitend op deze wijze plaatsvinden. Aanbieder declareert de feitelijke ondersteuning, passend binnen de toewijzing en passend bij de tariefeenheid, maandelijks. Dit doet de aanbieder uiterlijk op de laatste dag van de opvolgende maand waarin de kosten conform het contract declarabel zijn.
51.	De werkwijze omtrent afkeur en creditering staat uitgebreid beschreven op <a href="https://informatiemodel.istandaarden.nl/iWmoJw30_Eb10/views/view_30209.html">istandaarden.nl</a> . Zie hiervoor de invulinstructies op <a href="https://informatiemodel.istandaarden.nl/iWmoJw30_Eb10/views/view_30209.html">https://informatiemodel.istandaarden.nl/iWmoJw30_Eb10/views/view_30209.html</a> (IV53, 54 en 55).
52.	Gemeente stelt uiterlijk bij het aangaan van de overeenkomst de definitieve productcodelijst vast en deelt deze met de aanbieder. Aanbieder dient te declareren conform deze productcodes.
53.	Aanbieder zorgt voor het tijdig en juist verzenden van de start- en stopzorgberichten, (zodanig dat gemeente tijdig en juist informatie kan verstrekken aan het CAK om de eigen bijdrage te laten starten dan wel te stoppen). Gemeente gebruikt hiervoor de datum uit de start- en stopzorgberichten (305- en 307 berichten) van aanbieder. Een uitgebreide beschrijving over het abonnementsstarief Wmo staat in het Standaard Administratieprotocol (paragraaf 4.3).

## 2.10. VERANTWOORDING EN MATERIELE CONTROLE

54.	De gemeenten toetsen tijdens de looptijd van de overeenkomst of aanbieder en/of onderaannemers aan alle kwaliteits- en rechtmatigheidseisen en al hetgeen is opgenomen in deze overeenkomst voldoet/voldoet. Gemeenten zijn daarbij gerechtigd tot materiële controle, tot fraudeonderzoek en/of het doen van onderzoek of steekproeven in het kader van het toezicht op kwaliteit en/of rechtmatigheid. Een aanbieder verleent hieraan kosteloos zijn volledige medewerking.
55.	Aanbieder is verplicht desgevraagd een actieplan op te stellen op het moment dat aanbieder herhaaldelijk niet voldoet aan een of meerdere van de eisen zoals opgenomen van dit programma van eisen. Laat onverlet het recht van gemeente om de overeenkomst te beëindigen indien aan één of meerdere eisen niet is en/of wordt voldaan.
56.	De wijze van uitvoering van de controle en onderzoek is voorbehouden aan gemeente of aan een door gemeente aangewezen derde met inachtneming van de daaraan te stellen zorgvuldigheidsnormen;  Gemeente: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Neemt bij de uitvoering van de verschillende onderzoek werkzaamheden de proportionaliteit en subsidiariteit hiervan in acht en houdt zich aan geldende wet- en regelgeving</li> <li>b) Verzameld in elk geval niet meer gegevens dan, gelet op het onderzoeksdoel en de omstandigheden van het geval, noodzakelijk is.</li> </ul>
57.	Aanbieder werkt mee aan van toepassing zijnde inspecties door de daarvoor aangewezen organisaties en geeft binnen de gemeente vastgestelde termijn opvolging aan aanbevelingen die hieruit naar voren komen.
58.	De aanbieder is gehouden kosteloos medewerking te verlenen aan (materiële) controle en inwonertevredenheid- en/of inwonerservaringonderzoeken van de gemeenten en of door gemeenten in te schakelen derden en inzage te geven in alle gegevens die nodig zijn voor het onderzoek met inachtneming van hetgeen beschreven onder 1 en 2.
59.	Aanbieder voert minimaal één keer per twee jaar een inwonertevredenheidonderzoek uit.
60.	Als uit het onderzoek blijkt dat er sprake is van onrechtmatige zaken, fouten of fraude of het niet voldoen aan de contractuele voorwaarden, is gemeente gerechtigd naar redelijkheid en billijkheid (te bepalen door gemeente) de kosten van het onderzoek te verhalen op aanbieder. Indien de feiten vastgesteld zijn bij een onderaannemer of een deelnemer dan worden de kosten verhaald op de hoofdaanbieder of de gezamenlijke entiteit. Het is voor de aanbieder niet toegestaan deze kosten en/of de verantwoordelijkheid hiervoor naar een derde te verleggen (laat onverlet dat een hoofdaanbieder na betaling aan gemeente de kosten kan verhalen op onder aanbieder als zij de oorzaak zijn van de betreffende zaken en hoofdaanbieder dit niet hadden kunnen voorkomen).
61.	Als er sprake is van onrechtmatigheid, fouten, fraude of het niet voldoen aan de contractuele voorwaarden is gemeente gerechtigd deze informatie te delen met partijen die zich met het

	toezicht op betreffende zaken bezighouden zoals bijvoorbeeld het landelijk knooppunt zorgfraude, andere toezichthoudende organen, Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).
62.	Indien de bovengenoemde afspraken vastgelegd worden, is de aanbieder te allen tijde verantwoordelijk voor het monitoren hiervan, tijdig te signaleren en te communiceren met Gemeente wanneer de contractuele afspraken niet worden gehaald of als er een vermoeden is dat deze niet worden behaald.
63.	De voortgang en verantwoording van de hierboven gemaakte afspraken zijn onderwerp van periodiek gesprek tussen gemeente en aanbieder.
64.	Aanbieder dient tweemaal per jaar, uiterlijk 30 juli en 30 januari, per gemeente een managementrapportage in bij gemeente over de resultaten in het voorafgaande halfjaar.
65.	Aanbieder maakt gebruik van het landelijk accountantsprotocol Financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet, dat is opgesteld door het I-Sociaal domein. Uiterlijk 1 april na afloop van het voorgaande kalenderjaar verstrekt aanbieder aan gemeente een door de accountant gewaarmerkte financiële productieverantwoording met een controleverklaring. De controleverklaring is gericht op het verschaffen van zekerheid van de financiële productieverantwoording op totaalniveau per perceel en per gemeente van het voorgaande kalenderjaar ten behoeve van de rechtmatigheid van de uitgaven van gemeente.  Aanbidders met een omzet onder de €125.000 zijn vrijgesteld van het indienen van een door de accountant gewaarmerkte financiële productieverantwoording met een controleverklaring. Zij dienen wel een eigen ondertekende productieverantwoording in.
66.	Om te waarborgen dat gemeente voldoende controlezekerheid over de uitgaven verkrijgt, dient aanbieder, naast toepassing van het landelijk accountantsprotocol, medewerking te verlenen aan de uitvoering van materiële controles en/of te voldoen aan verzoeken om nadere informatie door of namens gemeente.
67.	Bestuurders van aanbieder ontvangen geen hogere bezoldiging dan conform de Wet normering van topinkomens is toegestaan.
68.	De aanbieder is verplicht 5% van de in de opdracht gefactureerde jaaromzet aan te wenden voor inspanningen omtrent Social Return, één en ander conform de uitvoeringsvoorwaarden zoals genoemd in het programma van eisen. Dit is niet van toepassing indien Aanbieder in de maximale contractperiode een gefactureerde omzet heeft van minder dan € 200.000.

### 3. RAPPORTAGE, VOORTGANGSGESPREEKEN EN KPI'S

#### 3.1. HALFJAARLIJKSE MANAGEMENTRAPPORTAGES

Aanbieder dient tweemaal per jaar, uiterlijk 30 juli en 30 januari, per gemeente een managementrapportage in bij gemeente over de resultaten in het voorafgaande halfjaar.

Aanvullend dient jaarlijks in de tweede halfjaarlijkse managementrapportage (in te dienen uiterlijk op 30 januari van het volgende jaar) door aanbieder aantoonbaar te worden gemaakt dat wordt voldaan aan de wettelijke kwaliteitseisen.

Het is nadrukkelijk de verantwoordelijkheid van aanbieder om de kwaliteitsinformatie zo op te stellen, dat het gemeente een tijdig, reëel en toetsbaar beeld geeft van de kwaliteit van de dienstverlening. gemeente is daarbij van mening dat aanbieder zelf het beste kan bepalen welke informatie in welke vorm de kwaliteit van zijn ondersteuning en werkwijze aantoonbaar maakt.

#### 3.2. VOORTGANGSGESPREEKEN

Tijdens de op basis van de genoemde managementrapportages in te plannen voortgangsgesprekken wordt de onder 3.1 opgenomen managementrapportage evenals de hieronder in 3.2.1 opgenomen KPI's besproken. Indien op basis van het voortgangsgesprek blijkt dat aanbieder niet voldoet aan één of meerdere van de vereisten, danwel de KPI's niet heeft behaald dient aanbieder een plan van aanpak in ter verbetering dat na akkoord van gemeente binnen één (1) kalendermaand zorgdraagt dat aanbieder weer aan de vereisten voldoet. Bij alsnog niet voldoen is aanbieder in gebreke, verstuurd de gemeente een ingebrekestelling en kan gemeente besluiten de overeenkomst met aanbieder te beëindigen met in acht name van al hetgeen hierover in de overeenkomst is opgenomen.

Bij de uitvoering van de opdracht zal getoetst worden op de volgende KPI's (kritieke prestatie indicatoren):

##### 1. KPI Wachttijden en No Show:

###### Verplichting:

- a. Aanbieder is verplicht binnen tien (10) werkdagen na opdracht daartoe van gemeente de dienstverlening te starten en een start-zorgbericht te versturen via iWmo tenzij aanbieder voorafgaand aan de opdrachtverstrekking door gemeente heeft aangegeven tijdelijk (maximaal voor de duur van één maand) geen nieuwe opdrachten te kunnen ontvangen.
- b. Aanbieder is verplicht bij ziekte - en verlof/vakantieperiodes van de medewerker zorg te dragen voor vervanging voor het eerstvolgende leveringsmoment
- c. Aanbieder is verplicht per ommegaande aan gemeente door te geven wanneer er sprake is van wachttijden en door te geven wanneer deze wachttijden weer zijn opgelost.
- d. Aanbieder is verplicht per ommegaande aan gemeente door te geven wanneer een inwoner niet beschikbaar is voor ontvangst van de Huishoudelijke Ondersteuning.
- e. Aanbieder is verplicht per ommegaande aan gemeente door te geven wanneer inwoner niet op het afgesproken moment niet beschikbaar was voor ontvangst van de gevraagde Huishoudelijke Ondersteuning.

Aanbieder rapporteert in de halfjaarlijkse managementrapportages de afwijkingen ten aanzien van bovenstaande vereisten aan gemeente naar aard, omvang en periode inclusief motivatie.

###### KPI

*Gedurende een half jaar is maximaal voor een aaneensluitende periode van 14 kalenderdagen sprake van a en/of b en/of c en/of d en/of e. Indien dit toch het geval is stelt aanbieder proactief een plan van aanpak op ter verbetering dat na akkoord van gemeente binnen 1 kalendermaand zorgdraagt dat aanbieder weer aan de vereisten voldoet. Bij alsnog niet voldoen is aanbieder in gebreke en kan gemeente besluiten de overeenkomst met aanbieder te beëindigen met in acht name van al hetgeen hierover in de overeenkomst is opgenomen.*

##### 2. KPI Klachten:

Aanbieder beschikt over een vastgestelde klachten- en privacyregeling, registreert klachten naar aard, oorzaak en oplossing en draagt zorg dat klachten binnen 14 dagen zijn afgehandeld en de

oplossing is gecommuniceerd met inwoner. Een overzicht van deze gegevens is op afroep beschikbaar voor gemeenten. Aanbieder rapporteert in de halfjaarlijkse managementrapportage hoeveel klachten er zijn binnengekomen, binnen welke termijn een individuele klacht is afgehandeld en of deze afhandeling na tevredenheid is van inwoner. In het geval inwoner niet tevreden is geeft aanbieder gemotiveerd aan waarom inwoner niet tevreden is.

#### **KPI**

*Aanbieder handelt klachten in 98% binnen de gestelde afhandelingstermijn af, inwoner is in 90% van de gevallen tevreden over de aangedragen oplossing en aanbieder rapporteert in de managementrapportage de vereiste informatie inzake klachtenafhandeling.*

### **3.3 KWALITEIT EN RECHTMATIGHEID**

GGD IJsselland voert toezicht uit op de naleving van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) namens de gemeenten Raalte en Olst-Wijhe. Zij kunnen signaal gestuurd onderzoek uitvoeren indien er twijfels zijn over de geboden kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning. Het toezicht op de rechtmatigheid van de voorzieningen hebben de gemeenten belegd bij de afdeling handhaving of de Sociale Recherche van gemeente Deventer.

Het uitgangspunt voor de uitvoering van het toezicht is het toetsingskader, zoals gepubliceerd op de website; [www.ggdijsselland.nl](http://www.ggdijsselland.nl).

#### **Toetsingskader**

In de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) is opgenomen dat gemeenten per 1 januari 2015 verantwoordelijk zijn voor de organisatie van maatschappelijke ondersteuning van personen met een beperking en personen met psychische of psychosociale problemen en voor de kwaliteit en de continuïteit van de voorzieningen. Om de kwaliteit van Wmo-voorzieningen te waarborgen, wordt door middel van toezicht op Wmo-voorzieningen, getoetst of aanbieders voldoen aan de wettelijke en gemeentelijke kwaliteitseisen.

De toezichthouders Wmo van GGD IJsselland geven een oordeel over de kwaliteit van de ondersteuning gefinancierd vanuit de Wmo. Aan het toezicht op rechtmatigheid geven de deelnemende gemeenten op een andere manier uitvoering.

Om transparant te zijn over wat de toezichthouder kwaliteit toetst, hanteert het toezicht Wmo een toetsingskader. Dit is het uitgangspunt voor het toetsen van aanbieders die maatschappelijke ondersteuning bieden aan cliënten. De toetsingscriteria zijn gebaseerd op de Wet maatschappelijke ondersteuning, de gemeentelijke verordeningen (en eventuele nadere regelgeving), contractuele afspraken en beschikkingen.

Het toetsingskader bestaat uit drie domeinen;

- Cliënten
- Personeel
- Veiligheid

Ieder domein wordt uitgewerkt in een aantal normen. Per norm wordt aangegeven waar de toezichthouder onder andere naar kijkt om te toetsen of deze norm behaald wordt. De toezichthouder hanteert verschillende instrumenten om de normen te toetsen, zoals documentenonderzoek, observaties, interviews met cliënten, medewerkers en externe samenwerkingspartners, onderzoek van personeels- en cliëntdossiers