

Programma van Eisen Huishoudelijke ondersteuning 2022

	Eisen	Beschrijving
A	De cliënt is tevreden	
	Klanttevredenheidsonderzoek opdrachtnemer	Jaarlijks laat Opdrachtnemer een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. De kosten voor het uitvoeren van het onderzoek zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt de resultaten van dit onderzoek zo snel mogelijk ter beschikking aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer voert op basis van de resultaten van dit onderzoek een gesprek met Opdrachtgever om indien nodig verbeteringen door te voeren.
	Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Opdrachtgever	Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan de Cliëntervaringsonderzoeken (CEO) en kwaliteitsonderzoeken naar bv de geleverde kwaliteit die door of in opdracht van Opdrachtgever worden uitgevoerd.
B	De cliënt wordt gehoord	
	Klachten en geschillenregeling	Opdrachtgever stelt de volgende eisen inzake de klachtenafhandeling door opdrachtnemer: a. Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling. b. Een klacht is iedere uiting (zowel schriftelijk als mondeling) van ongenoegen over de uitvoering van de dienstverlening in de breedste van het woord, van de Cliënt, de ouders/verzorgers/begeleider van de Cliënt of van ieder ander die direct of indirect met de dienstverlening te maken heeft. Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, per e-mail en via of namens de Cliënt zijn ingediend. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van gemelde klachten. Indien een klacht naar het oordeel van de indiener van de klacht niet goed wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot de Opdrachtgever. c. In het periodieke overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden gemelde klachten en de afhandeling ervan besproken. d. Volgens vaste rechtspraak heeft een Opdrachtnemer slechts een afgeleid belang bij een Beschikking die een Cliënt op basis van de Wmo 2015 ontvangt. Dit belang is onvoldoende rechtstreeks om in een bestuursrechtelijke procedure mee te wegen (zie o.a. ECLI:NL:RBROT:1708). Om de discussie in bestuursrechtelijke procedures zuiver te houden, onthoudt Opdrachtnemer zich van iedere bemoeienis in

		dergelijke procedures die een Cliënt tegen (het College van B&W van) Opdrachtgever begint. Dit betekent o.a. dat de (medewerkers van) Opdrachtnemer c.s. geen bezwaar-, beroep- of verzoekschriften namens de Cliënt indienen, de Cliënt hier niet toe aanzetten, de Cliënt hier niet in adviseren en niet aanwezig zijn bij besprekingen en/of hoorzittingen in het kader van bestuursrechtelijke procedures. Opdrachtnemer kan de Cliënt voor kosteloze rechtsbijstand doorverwijzen naar een onafhankelijke buitenstaander die beter in staat is het belang van de zorgontvanger centraal te stellen en te behartigen. Bij overtreding van deze clausule kan de onderhavige Overeenkomst per direct worden beëindigd. Opdrachtgever is niet gehouden tot enige vorm van schadevergoeding ten gevolge van een dergelijke beëindiging.
C	Er is sprake van zorgcontinuïteit	
	Aanvang werkzaamheden	Opdrachtnemer zet na ontvangst van 301 bericht (Toewijzing ondersteuning) binnen 15 kalender dagen ondersteuning in en geeft dit door aan Opdrachtgever met een 305 bericht (Aanvang ondersteuning).
	Vervanging bij verlof	De Opdrachtnemer dient in de derde week van het verlof van de vaste medewerker vervanging te regelen. Opdrachtnemer brengt de cliënt tijdig op de hoogte van het geplande verlof. Indien de cliëntsituatie hierom vraagt dient Opdrachtnemer tijdens verlof de Huishoudelijke ondersteuning voort te zetten. Dit is ter bepaling aan de Opdrachtgever. In situaties waar de ondersteuning door geleverd moet worden, meldt Opdrachtnemer dit als hij geen vervangende ondersteuning in kan zetten bij verlof van de medewerker.
	Vervanging bij ziekte	Bij ziekte van de vaste medewerker neemt Opdrachtnemer direct contact op met de cliënt en overlegt of er taken zijn die geen uitstel verdragen. Als dat zo is zorgt Opdrachtnemer dat deze taken worden uitgevoerd. Verder zorgt Opdrachtnemer uiterlijk in de derde week voor reguliere vervanging. In situaties waar de ondersteuning door geleverd moet worden, meldt Opdrachtnemer dit als hij geen vervangende ondersteuning in kan zetten bij ziekte van de medewerker.
	Afspraken cliënt	Opdrachtnemer levert de ondersteuning op met de cliënt afgesproken vaste dagen en tijden.
	Levering aantal minuten	Opdrachtnemer is verplicht het aantal geïndiceerde minuten Huishoudelijke ondersteuning te leveren.
	Werktijden	Opdrachtnemer levert de ondersteuning op werkdagen tussen 8:00 en 18:00 uur. Andere werktijden zijn altijd in overleg met

		cliënt.
	Ondersteuningsplan	Een plan dat Opdrachtgever samen met de cliënt opstelt, waarin de afspraken worden beschreven over de taken en omvang van de ondersteuning en de wijze waarop het plan bijdraagt aan de realisering van de resultaten. Opdrachtnemer conformeert zich aan het door Opdrachtgever opgestelde ondersteuningsplan.
	Spoedsituatie	Opdrachtnemer start de ondersteuning binnen 2 dagen als de Opdrachtgever bepaalt dat er sprake is van een spoedsituatie.
	Werving en inzet	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving en inzet van voldoende medewerkers om de opdracht uit te voeren.
	Warme overdracht	Als Opdrachtnemer werkt u bij beëindiging van de raamovereenkomst, ongeacht de reden daarvoor, mee aan een zorgvuldige overdracht van de cliënt naar een partij die de ondersteuning overneemt. De huidige Opdrachtnemer organiseert een zogenaamde 'warme overdracht' van informatie en de werkrelatie van cliënt met de nieuwe Opdrachtnemer, in bijzijn of in overleg met de cliënt. Hierbij worden de privacyregels geldend in de AVG, de uitvoeringswet AVG en het bepaalde bij en krachtens hoofdstuk 5 van de Wmo 2015 in achtgenomen.
	Overdracht bij overname	Opdrachtgever verwacht van de nieuwe gecontracteerde opdrachtnemers dat zij een uiterste inspanning leveren voor een soepele overgang van cliënten naar de nieuw te sluiten overeenkomst. Cliënten dienen hier zo min mogelijk hinder van te ondervinden. Opdrachtgever dient de continuïteit van de ondersteuning te waarborgen. Bijvoorbeeld door bereid te zijn om professionals van een aanbieder die niet opnieuw gecontracteerd wordt in dienst te nemen zodat bestaande 'koppeltjes' van klant en hulp zoveel mogelijk bij elkaar kunnen blijven. Deze nakoming van de verplichtingen neergelegd in artikel 2.6.5 Wmo 2015 en artikel 2.12 CAO VVT behoren hier in ieder geval toe.
	Overlegverplichting	Opdrachtnemer gaat bij gunning van de opdracht akkoord met de overlegverplichting conform art. 2.6.5 van de Wmo 2015. De verplichting houdt in dat Opdrachtnemer bij gunning in overleg treedt met de latende partij over de overname van het personeel van de latende partij. Hierbij zullen partijen ook een uiterste inspanning leveren om de relatie tussen medewerker en cliënt in stand te houden, indien de cliënt dat wenst.
	Wlz	Opdrachtnemer meldt aan Opdrachtgever dat een cliënt Huishoudelijke ondersteuning ontvangt terwijl hij/zij of een

		huisgenoot van 18+ een Wlz beschikking heeft. Opdrachtnemer doet dit zodra hem dit bekend is.
D	De opdracht verandert	
	Tussentijdse aanpassing of wijziging van de opdracht	a. Een tussentijdse aanpassing van de opdracht die leidt tot herindicatie, vindt slechts plaats na overleg en goedkeuring door de gemeente. b. De opdracht eindigt bij gewijzigde omstandigheden (bijvoorbeeld verhuizen of overlijden) of als de maximale indicatieduur, die in de beschikking is vastgelegd, is behaald. c. De gemeente kan de toewijzing beëindigen indien de uitvoering van het betreffende leveringsplan niet voldoet aan de in de overeenkomst overeengekomen kwaliteitseisen voor de opdracht. d. Indien de periode, waarbinnen de looptijd van de toewijzing eindigt, is verstreken en de opdracht niet is vervangen door een nieuwe toewijzing, wordt de ondersteuning door de opdrachtgever niet vergoed aan de Opdrachtnemer. e. Een tussentijdse beëindiging van de opdracht door Opdrachtnemer is slechts mogelijk in overleg en na toestemming van opdrachtgever. De opdrachtgever is gerechtigd in redelijkheid voorwaarden te stellen (zie paragraaf eisen met betrekking tot acceptatieplicht) f. De Opdrachtnemer is verplicht het overlijden van een cliënt per omgaande aan de opdrachtgever mede te delen. g. In geval van overlijden en partner overledene heeft geen ondersteuning nodig: Bij overlijden van een cliënt zal, op verzoek van opdrachtgever, de Huishoudelijke ondersteuning (ten behoeve van de partner) één maand worden door geleverd. h. In geval van overlijden en de partner van de overledene heeft wel ondersteuning nodig, wordt de huishoudelijke ondersteuning één maand door geleverd. De gemeente zal zo spoedig mogelijk een nieuw besluit (beschikking) afgeven aan de nabestaande. i. Bij permanente opname van een cliënt (naar bijvoorbeeld een verpleeghuis met WLZ indicatie) vindt dezelfde doorlevering plaats als bij g. en h. beschreven. j. In geval van verhuizing naar een andere gemeente: Bij verhuizing naar een andere gemeente wordt de maatwerkvoorziening per de datum van de verhuizing beëindigd. k. In geval van verhuizing binnen de gemeente kan dat betekenen dat de situatie van de cliënt verandert (bijvoorbeeld door samenwonen, nabijheid groter sociaal netwerk of andere vorm van wonen). De gemeente laat de Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk weten of de huidige indicatie doorloopt.

		l. De Opdrachtnemer verstuurt binnen 5 werkdagen na het einde van de levering van ondersteuning een Stopzorg bericht (iWmo) met daarin aangegeven de reden van beëindiging, ook als dat gebeurt op de in de beschikking vermelde einddatum. m. Als een cliënt wil overstappen naar een andere gecontracteerde Opdrachtnemer, dan moet de cliënt dit melden aan de gemeente. De gemeente treedt in contact met de cliënt over de reden van overstappen. Bij akkoord door de gemeente wordt dit verwerkt en gecommuniceerd naar de nieuwe Opdrachtnemer via iWmo. Tevens wordt bij de huidige Opdrachtnemer via iWmo de ondersteuning stopgezet. Overstappen vindt altijd plaats per de 1^e van de nieuwe maand. Dit in verband met declaratie.
E	De veiligheid is geborgd	
	Wet en regelgeving	Opdrachtnemer voldoet aan alle wet- en regelgeving die van toepassing is op c.q. relevant is voor de (uitvoering van) onderhavige opdracht.
	Fysieke en sociale veiligheid	De Opdrachtnemer draagt zorg voor de fysieke en sociale veiligheid van haar cliënten en personeel. Opdrachtnemer heeft protocollen op het gebied van agressie, meldingsplicht, calamiteitenplan, registratie van incidenten, besmettelijke ziekten, seksuele intimidatie en ongewenste intimiteiten.
	Melding situatie cliënt	Medewerkers van Opdrachtnemer hebben een signaalfunctie als het gaat om veranderingen in de (leef)omstandigheden van cliënten en melden deze dezelfde week bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze signalen in dezelfde week terecht komen bij relevante betrokkenen zoals bijvoorbeeld de mantelzorger(s) van de cliënt, de huisarts van de cliënt, bij cliënt betrokken zorgaanbieders of professionals van de Toegang in gemeente Goirle, Oisterwijk of Hilvarenbeek, zodat de gesignaleerde problemen opgepakt kunnen worden.
	Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling	De Opdrachtnemer hanteert de eisen uit de Meldcode huiselijk geweld, (kinder)mishandeling en ouderenmishandeling. In voorkomende gevallen meldt Opdrachtnemer conform de Meldcode. De Opdrachtnemer draagt zorg voor kennis en kunde van medewerkers over de Meldcode.
	Calamiteiten en geweldsincidenten	Opdrachtnemer houdt zich gedurende de contractperiode aan het meest recente protocol van de aangewezen toezichthoudend ambtenaar, in casus GGD Hart voor Brabant, voor toezicht en onderzoek van calamiteiten en geweldsincidenten. Opdrachtnemer doet bij de toezichthoudende instantie onverwijld melding van iedere calamiteit die en ieder geweldsincident dat tijdens de uitvoering van Huishoudelijke ondersteuning heeft plaatsgevonden. Zie voor de vigerende definities van calamiteit,

		geweldincident, bijna-ongeluk etc. www.ggdhvb.nl .
	Privacy - AVG	Opdrachtgever stelt de volgende eisen inzake het privacy beleid van Opdrachtnemer: a. Voor de uitvoering van deze Overeenkomst stelt Opdrachtgever persoonsgegevens, in de zin van de Algemene Verordening gegevensbescherming ((EU) 2016/679) (verder ook wel te noemen: AVG), ter Beschikking aan Opdrachtnemer. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn bij de verwerking van deze persoonsgegevens de verantwoordelijke in de zin van voornoemde wet. b. Opdrachtnemer zal bij het verwerken van persoonsgegevens de Algemene Verordening gegevensbescherming (AVG) en overige toepasselijke privacy wet- en regelgeving naleven. In het bijzonder zal Opdrachtnemer de onder c. tot en met i. vermelde uitgangspunten in acht nemen. c. Opdrachtnemer verwerkt de persoonsgegevens uitsluitend, waaronder wordt begrepen het verstrekken aan derden, voor zover dit noodzakelijk is voor de totstandkoming en uitvoering van deze Overeenkomst. Opdrachtnemer heeft geen enkel recht ten aanzien van de betrokken gegevens, en is evenmin gerechtigd tot enige vorm van exploitatie, anders dan voorzien in deze Overeenkomst. Opdrachtnemer is derhalve bevoegd, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van zijn Opdracht, gegevens aan derden te verstrekken ten behoeve van de uitvoering van deze Overeenkomst. d. Indien Opdrachtnemer nalaat aan het vermelde onder c. te voldoen is Opdrachtnemer verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle schade van Opdrachtgever of de betrokkene die uit de samenwerking tussen Opdrachtnemer en de externe partij, voortvloeit. e. Opdrachtnemer draagt zorg voor de nodige voorzieningen van technische en organisatorische aard ter beveiliging van de beschikbaar gestelde gegevens, ook met betrekking tot apparatuur, tegen verlies of aantasting van de gegevens en tegen onbevoegde kennisneming, wijziging of verstrekking daarvan. Opdrachtgever is bevoegd daaromtrent redelijke eisen op te stellen. f. Opdrachtnemer behandelt de persoonsgegevens vertrouwelijk en draagt er zorg voor dat, voor het geval medewerkers uit de eigen organisatie, gelet op hun taak in het kader van de Opdracht, toegang behoren te hebben tot de verstrekte gegevens, zij in die hoedanigheid verplicht zijn tot geheimhouding. Opdrachtnemer zal hen daartoe indien deze verplichting niet reeds voortvloeit uit het met hen gesloten contract of de aanstelling, geheimhoudingsverklaringen laten ondertekenen.

		g. Indien Opdrachtnemer met onderaannemers werkt, legt Opdrachtnemer het onder e. en f. bepaalde op aan de onderaannemers. h. Bij de uitwisseling van (medische) persoonsgegevens tussen partijen zal te allen tijde rekening gehouden worden met de bijzondere vertrouwensrelatie tussen de Cliënt en/of en zijn/haar wettelijk vertegenwoordigers en de zorgverlener. Uitwisseling van deze gegevens is dan ook slechts toelaatbaar voor zover dit niet in strijd is met het beroepsgeheim van de zorgverlener en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de Cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordigers, dit met inachtneming van de ter zake geldende wet- en regelgeving. Opdrachtgever zal de noodzaak, proportionaliteit en subsidiariteit van de gegevensuitwisseling vooraf motiveren. i. Opdrachtnemer beschikt over een privacyregeling welke is geschreven en wordt nageleefd conform de Algemene Verordening gegevensbescherming (AVG). Nadere uitwerking van het bovenstaande wordt opgenomen in een door Opdrachtgever ter beschikking gestelde verwerkersovereenkomst die door Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt ondertekend.
F	Het personeel is bekwaam	
	Vaardigheden medewerker	Opdrachtnemer verplicht zich tot het inzetten van juist gekwalificeerde medewerkers. Opdrachtnemer kan aantonen dat er sprake is van deskundigheidsbevordering en scholingsbeleid. Het uitvoerende personeel van de Opdrachtnemer beschikt daarnaast over de volgende vaardigheden: a. schoonmaakvaardigheden; b. is in staat om het dossier van de cliënt bij te houden; c. een alerte houding hebben en in staat zijn een signaleringsfunctie te vervullen over de hulpbehoefte van de cliënt.
	Voorwaarden klantcontact	Opdrachtnemer garandeert dat personeel met klantcontacten voldoet aan de volgende voorwaarden: a. beschikt over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Deze verklaring dient specifiek voor de betreffende functie bij Opdrachtnemer te zijn afgegeven. Deze verklaring mag niet eerder zijn afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop betrokkene voor de Opdrachtnemer ging werken. Deze dient elke drie jaar te worden vernieuwd. Alleen na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever kan van deze eis afgeweken worden. Deze verklaring hoeft pas te worden overgelegd wanneer Opdrachtgever hier expliciet om vraagt; b. een getekende geheimhoudingsverklaring inlevert;

		c. een klantvriendelijke, hulpvaardige en servicegerichte instelling heeft; d. de Nederlandse taal in woord en geschrift beheerst toereikend voor de uitoefening van de werkzaamheden; e. zich kan legitimeren als medewerk(st)er van Opdrachtnemer (legitimatiebewijs); f. de culturele achtergrond, de geloofsovertuiging en/of leefwijze van de cliënt respecteert; g. representatief en sociaal vaardig is; h. discreet omgaat met vertrouwelijke informatie.
G	Opdrachtnemer werkt aan (het verbeteren van) kwaliteit	
	Kwaliteit en kwantiteit personeel	De Opdrachtnemer is in staat om Huishoudelijke Ondersteuning te bieden met voldoende medewerkers die de ervaring en vaardigheden hebben om de standaard van dienstverlening, waaronder de basis hygiëne-eisen de VSR¹ normering te leveren. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de ondersteuning van goede kwaliteit is. De ondersteuning wordt in elk geval: a. veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht ingezet; b. afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van ondersteuning, zorg of hulp die de cliënt ontvangt; c. verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard; d. verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt. De Ondersteuning aan de Cliënt wordt zoveel mogelijk geboden door vaste medewerkers.
H	Opdrachtnemer meldt wachtlijst en heeft acceptatieplicht	
	Melding wachtlijst	Opdrachtnemer spant zich in om wachtlijsten te voorkomen. Als er onverhoopt toch een wachtlijst ontstaat, is hij hierover transparant. Hij meldt direct aan de Opdrachtgever als hij niet binnen 15 kalenderdagen na ontvangst van 301 bericht ondersteuning kan inzetten. Opdrachtnemer geeft daarbij aan welke maatregelen hij neemt om de wachtlijst op te lossen en deze verder te voorkomen. Opdrachtnemer meldt het ook als de wachtlijst situatie is

¹ VSR staat voor Vereniging Schoonmaak Research. Omdat 'vuil' en 'schoon' subjectieve begrippen zijn, waaraan in verschillende situaties verschillende betekenissen worden toegekend, is er een algemeen aanvaard kwaliteitsmeetsysteem ontwikkeld door VSR in samenwerking met TNO. Daarbij wordt de subjectieve beoordeling van kwaliteit vervangen door een objectieve meting op basis van uniforme, duidelijk omschreven en schoonmaak-technische uitgangspunten.

		opgeheven.
	Acceptatieplicht	Opdrachtnemer mag geen cliënten weigeren op basis van sekse, religie, levensovertuiging, geaardheid, nationaliteit, herkomst of soort beperking. Opdrachtnemer mag geen cliënten weigeren op basis van maximale capaciteit en wachtlijsten.
I	Er wordt transparant en proactief gecommuniceerd	
	Bereikbaarheid	Opdrachtnemer is telefonisch en per e-mail voor cliënt en Opdrachtgever bereikbaar gedurende werkdagen (maandag t/m vrijdag) en werktijden (9.00 – 17:00).
	Communicatie met cliënt	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een duidelijke communicatie met de cliënt. Opdrachtnemer legt de (werk)afspraken met de cliënt schriftelijk vast met instemming van de cliënt en voegt deze toe aan het cliëntdossier.
	Eigen risico	Opdrachtnemer is toegestaan een eigen risico- aansprakelijkheid op te nemen ten laste van client. De hoogte van het eigen risico dient redelijk te zijn en vooraf gecommuniceerd te worden met client.
	Evaluatie met client	Inschrijver zorgt voor een periodieke evaluatie (minimaal jaarlijks) van de (werk)afspraken met de cliënt, om op die manier vast te stellen of de Huishoudelijke ondersteuning nog voldoet aan de ondersteuningsbehoefte van de cliënt.
	Monitoring	Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de monitoring en verantwoording: a. Opdrachtnemer verzorgt de volgende vaste contactpersonen: - Op managementniveau voor het beheer van het contract; - Op uitvoeringsniveau voor de dagelijkse uitvoering van het contract inzake de Ondersteuning van Cliënten - Op uitvoeringsniveau voor de dagelijkse uitvoering van het contract inzake Facturatie - Bij afwezigheid van de contactpersoon is er een vervanger beschikbaar. b. Opdrachtnemer verleent medewerking aan evaluatie, monitoring en periodiek overleg. c. Opdrachtnemer moet bereid zijn om digitaal gegevens en nader te bepalen rapportages en prestatie-indicatoren aan te leveren aan Opdrachtgever indien deze om gegevens vraagt. d. Tenminste een maal per 6 maanden vindt er een overleg plaats tussen Opdrachtgever en alle Opdrachtnemers over de resultaten van de monitor. Opdrachtnemer verplicht zich hieraan deel te nemen.

		e. Per kwartaal worden door Opdrachtnemer tenminste de volgende gegevens aangeleverd als basis voor het halfjaar gesprek: - Aantal Cliënten in Ondersteuning per product. - Aantal uur geleverde Ondersteuning per product. - Positieve en negatieve ervaringen in de uitvoering.
	Wederzijdse actieve informatievoorziening	In de accountgesprekken, maar ook daarbuiten, verstrekken Opdrachtnemer en Opdrachtgever aan elkaar tijdige relevante informatie met betrekking tot de uitvoering van deze opdracht.
	Risicovolle omstandigheden	De Opdrachtnemer meldt risicovolle omstandigheden aangaande zijn organisatie, die de continuïteit van de ondersteuning op enige wijze (kunnen) bedreigen, in het bijzonder maar niet uitsluitend op financieel en zorginhoudelijk gebied, aan de Opdrachtnemer, via de contractmanager. Mondeling terstond en aanvullend schriftelijk.
	Toezicht en onderzoek	De Opdrachtnemer heeft de verplichting aan de Opdrachtgever te melden als gedurende de aanbestedingsprocedure hij onder toezicht van GGD of Inspectie Jeugdzorg staat, of onderwerp van onderzoek door GGD of Inspectie Jeugdzorg is. Eveneens dient gemeld te worden wanneer bij Opdrachtnemer een lopend onderzoek door een gemeente naar de financiën of bedrijfsvoering gaande is. Als dit zich voordoet in de periode voorafgaande aan de ondertekening van de overeenkomst dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor in deze situaties geen overeenkomst aan te gaan gedurende de looptijd van het onderzoek. Opdrachtgever stelt de volgende eisen op het terrein van calamiteiten, incidenten en toezicht: a. Indien er tijdens de uitvoering van de overeenkomst sprake is van een calamiteit zoals beschreven in de Wmo 2015 doet Opdrachtnemer onverwijld melding bij de (toezichthoudend ambtenaar van) Opdrachtgever. De toezichthoudend ambtenaar kan Opdracht geven tot het doen van nader onderzoek. De toezichthoudend ambtenaar heeft in het geval van een calamiteit de bevoegdheid tot het inzien van dossiers (artikel 6.1.2 Wmo 2015). b. Als er sprake is van een incident, wat geen calamiteit is volgens de Wmo, maar wel oorzaak is of mogelijk kan zijn van maatschappelijke onrust of media-aandacht, meldt Opdrachtnemer dit ook onverwijld bij Opdrachtgever. c. Opdrachtnemer meldt onverwijld in ieder geval bij Opdrachtgever: • het soort incident; • of de Ondersteuning in het gedrang is of kan komen; • of de Inspectie op de hoogte is;

		• welke stappen de Opdrachtnemer onderneemt. d. Opdrachtnemer meldt deze gegevens telefonisch en in ieder geval via een beveiligde mailverbinding. e. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever binnen 10 werkdagen op de hoogte indien er sprake is van een lopend onderzoek over het optreden van een Opdrachtnemer door enige toezichthoudende instantie, waaronder (maar niet uitsluitende) een andere gemeente, het Openbaar Ministerie, de Fiscale Inlichtingen en Opsporingsdienst, de Inspectie voor de Gezondheidszorg, de Inspectie van het Onderwijs, de Inspectie Jeugdzorg, de Inspectie Veiligheid en Justitie, de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de Autoriteit Consument en Markt. f. Opdrachtnemer is ervan op de hoogte dat Opdrachtgever een toezichthouder heeft aangewezen als toezichthouder op grond van artikel 6.1 van de Wet maatschappelijke Ondersteuning (Wmo 2015). g. In geval van calamiteiten en geweldsincidenten dient de Opdrachtnemer deze te melden bij de GGD Hart voor Brabant.
	Controle	Het is Opdrachtgever toegestaan verwachte en onverwachte controles (al dan niet steekproefsgewijs) uit te voeren op de inhoudelijke kwaliteit, rechtmatigheid en op presentie- en financiële administraties van de Opdrachtnemer, en ook onderzoek te doen naar het bestaan van fraude. De Opdrachtnemer (en zijn medewerkers) zijn verplicht hieraan mee te werken en documenten te overhandigen en inlichtingen te verstrekken die nodig zijn voor het onderzoek. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er tijdens een controle een werkplek beschikbaar is voor medewerkers van de Opdrachtgever of ingehuurde derden.
	Aanleveren data	Opdrachtnemer levert op verzoek van de Opdrachtgever data en informatie aan het CBS en aanvullend onderzoek, binnen de tijd die Opdrachtgever daarvoor aangeeft.
	Clïëntdossier	Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de ondersteuning een cliëntdossier samen. In het cliëntdossier dient in ieder geval te zijn opgenomen: a. 301 bericht b. werkafspraken c. klachten van de cliënt d. vermelding hulp waaraan cliënt is gekoppeld e. afspraken met de cliënt f. meldingen van de hulp over de cliënt g. iemand uit netwerk/omgeving client waarmee contact opgenomen kan worden bij zorgen over situatie client.
	Inzage cliëntdossier	Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever desgevraagd inzage in het cliëntendossier met inachtneming van de AVG.

	Werkoverleg	Opdrachtgever (één gemeente) en aanbieder kunnen werkoverleg voeren inzake die cliënten waarvoor aanbieder diensten verleent.
J	Opdrachtnemer heeft een financieel-maatschappelijke verantwoordelijkheid	
	Accountantsprotocol	De Opdrachtnemer stelt jaarlijks, uiterlijk voor 1 maart in het volgende jaar, een verantwoording op waaruit de juistheid en volledigheid van de realisatiecijfers blijkt. De Opdrachtnemer maakt hiertoe gebruik van het door Programma i-Sociaal Domein beschikbaar gestelde model productieverantwoording. De verantwoording moet in hetzelfde volgende jaar voor 1 april voorzien zijn van een goedkeurende controleverklaring en van een bij de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA) geregistreerde accountant. De Opdrachtnemer verleent medewerker aan evaluatie, monitoring en periodiek overleg met Opdrachtgever. - Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever per Gemeente een productieverantwoording over de uitgevoerde werkzaamheden, gewaardeerd tegen het afgesproken tarief zoals opgenomen in de aanbesteding; - Opdrachtgever (of een door Opdrachtgever daartoe aangewezen derde) is te allen tijde gerechtigd verwachte en onverwachte controles uit te voeren op de inhoudelijke kwaliteit en op presentie- en financiële administraties van Opdrachtnemer. - Het is Opdrachtgever toegestaan een second opinion door (onafhankelijke) deskundigen uit te laten voeren. Uitkomsten hiervan worden met Opdrachtnemer besproken. - De Opdrachtgever kan onderzoek doen naar de juistheid van de tijdsregistratie en declaratie. Indien sprake is van geconstateerde onrechtmatigheid en/of ondoelmatigheid (waaronder het niet voldoen aan de overeengekomen kwaliteitseisen of het in rekening brengen van onnodige geleverde uren zorg) in/van de geleverde zorg kan Opdrachtgever Opdrachtnemer hierop aanspreken en (een deel) van het bedrag aan onrechtmatig en/of ondoelmatig bestempelde facturen terugvorderen, al dan niet gevolgd door verrekening met nog openstaande dan wel toekomstige facturen. - De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de fiscale rubricering. - Als de status van de Opdrachtnemer voor de belastingdienst wijzigt van vrijgestelde organisatie naar commerciële btw-ondernemer, dan heeft de Opdrachtgever het recht de Overeenkomst per direct te ontbinden. De Opdrachtnemer is verplicht om een dergelijke wijziging van status binnen 2 werkdagen te melden aan de Opdrachtgever.

		g. De uitkomsten van kwaliteit-, resultaat- of outputindicatoren zijn geen onderdeel van de financiële verantwoording en controle aan de Opdrachtgever. https://i-sociaaldomein.nl/file/download/41f5b7d1-0718-4c1b-8f90-f64c506a73ae/copro21079b-idsprotocolwmoiw2021versie-copro-def.pdf
	Wet Normering bezoldiging Topinkomens (WNT)	De Opdrachtnemer conformeert zich aan de Wet Normering bezoldiging Topinkomens publieke en semipublieke sector en dat aantoonbaar maakt met een (financieel) jaarverslag, voor zover die wet op de Opdrachtnemer van toepassing is.
	Social Return On Investment (SROI)	Opdrachtnemer dient tenminste 2,5% van de opdrachtwaarde exclusief btw in te zetten ten behoeve van Social Return On Investment.
K	Opdrachtnemer voert gedegen personeelsbeleid	
	Naleving CAO VVT	Opdrachtnemer houdt zich bij het verrichten van de diensten aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden. De Opdrachtnemer hanteert voor in te zetten personeel de CAO VVT (Verpleeg- en Verzorgingshuizen & Thuiszorg). Indien opdrachtgever tijdens de looptijd van de raamovereenkomst signalen ontvangt dat de CAO VVT niet wordt nageleefd zal hoor en wederhoor worden gepleegd met de betrokken opdrachtnemer. Indien dit onvoldoende verheldering oplevert zal opdrachtgever een melding doen aan de Inspectie SZW. Vermoedt de Inspectie SZW dat een opdrachtnemer een CAO niet naleeft, dan geeft de Inspectie SZW dit door aan organisaties van werkgevers en werknemers. Daarop zal opdrachtgever actie ondernemen naar opdrachtnemer, wat gevolgen kan hebben voor de overeenkomst (opschorting of ontbinding van de overeenkomst). Ook ten aanzien van onderaannemers geldt de verplichting tot het hanteren van de CAO-VVT. In geval van een onderaannemer zijnde een andere onderneming, geldt dus dat deze onderaannemer verplicht moet zijn c.q. worden om de CAO -VVT toe te passen. In geval de onderaannemer een ZZP'er is, betekent dit dat de beloning die opdrachtnemer aan de ZZP'er betaalt (minstens) gelijk moet zijn aan de lonen uit de CAO -VVT. Bij een inschrijving als combinant en bij de inzet van onderaannemers, is de verplichting tot naleving van de CAO VVT van toepassing op alle leden van het samenwerkingsverband en

		op alle onderaannemers.
L	De administratieve taken worden juist en tijdig uitgevoerd	
	Berichtenverkeer	Berichtenverkeer vormt voorwaarde voor de raamovereenkomst. Dit betekent dat Opdrachtgever en Opdrachtnemer: • gebruik maken van de meest actuele landelijk gedefinieerde informatiestandaarden iWMO; • gebruik maken van het berichtenverkeer iWMO via het Gemeentelijk Gegevensknooppunt en het knooppunt van VECOZO en daartoe over de juiste aansluiting bij VECOZO beschikken; • gebruik maken van de productcodes zoals deze door de opdrachtgever worden aangeleverd. Opdrachtnemer maakt gebruik van software die geschikt is voor iWMO berichtenverkeer. Opdrachtnemer wordt geadviseerd om alleen gebruik te maken van software die een groene vink heeft van iStandaarden https://www.istandaarden.nl/iwmo
	Beveiligd e-mailen	Opdrachtgever en Opdrachtnemer moeten gebruik maken van applicaties voor beveiligd e-mailen. Gegevens worden versleuteld verstuurd en hiermee wordt geborgd dat alleen Opdrachtnemer als beoogde ontvanger de berichten en bestanden kan lezen en beantwoorden. Opdrachtnemer doet dit binnen een beveiligde omgeving. Opdrachtnemer dient minimaal te voldoen aan de verplichte e-mail standaarden. Zie daarvoor www.forumstandaardisatie.nl
	Declaratie	Wij verwachten dat Opdrachtnemer per maand achteraf declaraties in minuten indient over de voorafgaande maand. Declaraties dienen aangeleverd te worden via een iWmo 323 bericht. Uw declaraties dient u uiterlijk 3 maanden na afloop van de maand in te dienen. Het risico voor no-show door de cliënt ligt bij de Opdrachtnemer. De kosten voor het niet-nakomen van een afspraak door de cliënt zijn niet declarabel bij de gemeente.