

Hulp bij het huishouden 2020 e.v.

Open house aanmeldingsdocument Gemeente Heerenveen

Volledig digitaal via TenderNed

Kenmerk: CB.0110
Datum: 21 juni 2019

Inhoudsopgave

1.	INLEIDING	4
1.1	Open toelatingssysteem	4
1.2	Wetswijziging, verordening en beleid	4
2.	PROCEDURELE INFORMATIE.....	5
2.1	Indiening aanmelding	5
2.2	Looptijd overeenkomst.....	5
2.2.1	Tussentijds toetreden	5
2.2.2	De opdracht opzeggen	5
2.3	Toelatingsprocedure.....	5
2.4	Vragen.....	6
2.5	Overeenkomst en inkoopvoorwaarden.....	6
2.6	Holding, samenwerkingsverbanden en beroep op derden.....	6
2.6.1	Holding	6
2.6.2	Samenwerkingsverbanden	7
2.6.3	Eenmaal aanmelden.....	7
2.6.4	Beroep op derden	7
2.6.5	Onderaannemers	7
2.7	Toetsing en toelichting	8
2.8	Voorbehouden	8
3.	UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN	9
3.1	Algemeen.....	9
3.2	Eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht.....	9
3.3	Eisen met betrekking tot technische en beroepsbekwaamheid.....	9
3.4	Kwaliteitsmanagementsysteem	9
3.5	Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E).....	10
3.6	Eisen met betrekking tot beroepsbevoegdheid	10
3.7	Verplichtingen op het gebied van milieu, sociaal en arbeidsrecht	11
4.	PAKKET VAN EISEN	12
4.1	Inleiding	12
4.2	De Wmo-doelgroep.....	12
4.3	Het doel van hulp bij het huishouden	12
4.3.1	Als er beperkingen zijn bij het voeren van een huishouden	12
4.3.2	De leefeenheid is primair zelf verantwoordelijk voor een schoon en veilig huis ..	13
4.4	Maatwerkvoorziening 1: Heerenveense Himmelsjek	13
4.5	Maatwerkvoorziening 2: Ondersteuning gestructureerd huishouden (OGH)	13
4.6	Maatwerkvoorziening 3: Kortdurende schoonmaakondersteuning (hierna: spoedhulp)	14
4.7	Werkwijze toegang maatwerkvoorzieningen.....	14
4.7.1	Hoe gaat het in de praktijk in zijn werk?	14

4.7.2	Leveringsplicht toegewezen zorg	15
4.8	Specifieke eisen medewerkers	15
4.9	Algemene eisen van de opdracht	15
4.9.1	Algemene inhoudelijke eisen van de opdracht	16
4.9.2	Wachttijden	17
4.9.3	Algemene eis wachttijden	17
4.10.1	Nadere uitwerking proces berichtenverkeer (iWmo)	17
4.10.2	Tarief en indexering	19
4.10.3	No show	20
4.11	Administratie en accountantscontrole	20
4.12	Audits	20
4.13	Onderaannemers	20
4.14	Toezicht Wmo	21
4.14.1	Melding calamiteit of incident	21
4.14.2	Relatie toezichthouder en contractmanager Wmo	22
4.15	Social Return on Investment (SROI)	22
BIJLAGEN AANMELDINGSDOCUMENT		23
Bijlage 1	Overeenkomst (concept)	23
Bijlage 2	Inkoopvoorwaarden diensten gemeente Heerenveen 2018	23
Bijlage 3	Eigen verklaring Toelatingsprocedure Open House Wmo maatwerkvoorziening 'Hulp bij het huishouden 2020 e.v.'	23
Bijlage 4	Kwaliteitskaders Wmo maatwerkvoorzieningen	23
Bijlage 5	Inschrijfformulier Toelatingsprocedure Open House Wmo maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden 2020 e.v.'	23
Bijlage 6	Middelenverklaring	23

1. INLEIDING

Voor u ligt het aanmeldingsdocument voor de inkoop van de Wmo-maatwerkvoorzieningen hulp bij het huishouden 2020 e.v. De voorzieningen hulp bij het huishouden zijn bedoeld om inwoners van de gemeente Heerenveen ondersteuning te bieden bij het voeren van het huishouden indien zij dit zelf niet meer kunnen.

Deze opdracht is verdeeld in drie maatwerkvoorzieningen. Opdrachtnemer heeft bij aanmelding de verplichting om alle maatwerkvoorzieningen te leveren, te weten:.

- Maatwerkvoorziening 1: Himmelsjek;
- Maatwerkvoorziening 2: Ondersteuning gestructureerd huishouden (OGH);
- Maatwerkvoorziening 3: Kortdurende schoonmaakondersteuning (KSO).

De overeenkomst start op 1 januari 2020 voor een periode van twee kalenderjaren. De gemeente Heerenveen (hierna: Opdrachtgever) heeft de mogelijkheid de overeenkomst maximaal vier keer met één kalenderjaar te verlengen. Dit betreft een eenzijdige verlenging. De maximale looptijd van de overeenkomst betreft hiermee zes kalenderjaren, tot en met maximaal 31 december 2025.

Voor deze relatief lange periode is gekozen in verband met de complexiteit van deze opdracht en de administratieve lasten die dit voor zowel de gemeente als de opdrachtnemer met zich meebrengt. Verder vindt de gemeente het belangrijk dat de continuïteit van de ondersteuning aan de inwoner optimaal wordt gewaarborgd. Met deze overeenkomst streven we dan ook een langdurige samenwerking met zorgaanbieders na.

1.1 Open toelatingssysteem

De gemeente hanteert voor de levering van hulp bij het huishouden een open house toelatingsprocedure. In dit systeem wordt iedere opdrachtnemer toegelaten die aantoonbaar voldoet aan de geschiktheidseisen, de eisen beschreven in het pakket van eisen en niet valt onder de uitsluitingsgronden. Opdrachtnemers moeten zich aanmelden voor de toelatingsprocedure waarbij opdrachtgever controleert of de opdrachtnemer inderdaad gekwalificeerd is. Opdrachtnemers die aan alle gestelde vereisten voldoen, krijgen een overeenkomst aangeboden welke onlosmakelijk is verbonden aan het pakket van eisen. Er vindt geen onderlinge vergelijking en ranking plaats op basis van gunningscriteria.

Opdrachtgever stelt eisen aan de kwaliteit, uitvoering en de verantwoording van de diensten. Verder gelden er eisen met betrekking tot de geschiktheid van leverende opdrachtnemers. Alleen opdrachtnemers die opdrachtgever geschikt acht, worden toegelaten tot het open house systeem. Zowel de eisen aan de uitvoering als de geschiktheid staan beschreven in het pakket van eisen. Inwoners die voor een voorziening in aanmerking komen mogen zelf hun zorgaanbieder kiezen uit de toegelaten opdrachtnemers.

1.2 Wetswijziging, verordening en beleid

Wanneer opdrachtgever gedurende deze procedure, dan wel tijdens de looptijd van de overeenkomst, geconfronteerd wordt met nieuwe factoren die van invloed zijn op de uitvoering van de ondersteuning, zal opdrachtgever mogelijk genoodzaakt zijn binnen de huidige overeenkomst aanpassingen aan te brengen. Denk hierbij aan wijzigingen in wet- en regelgeving, betreffende cao's, financieringsbeleid en verandering van de eisen voor veiligheid. Uiteraard vinden veranderingen altijd plaats na overleg met de opdrachtnemers die een redelijke termijn zullen krijgen om daarvan afgeleide noodzakelijke veranderingen door te voeren. Door in te schrijven op deze opdracht accepteert opdrachtnemer dit gegeven.

2. PROCEDURELE INFORMATIE

2.1 Indiening aanmelding

De gemeente maakt het bestaan van deze opdracht bekend via de website www.tender-ned.nl. Ook wordt de opdracht gepubliceerd op de website van de gemeente Heerenveen (www.heerenveen.nl). Het berichtenverkeer van TenderNed staat open **van 25 juni 2019 tot 17 september 2019 (13:00 uur)**. Opdrachtgever maakt gebruik van TenderNed om te communiceren met ondernemers over de procedure. Ook de aanmelding verloopt geheel digitaal via TenderNed. U dient uw aanmelding via het berichtenverkeer van TenderNed in en maakt géén gebruik van de kluis. Daarnaast kunt u eventuele vragen over de aanmeldingsprocedure aan de gemeente stellen via datzelfde berichtenverkeer.

Let op! Documenten die in de kluis worden geplaatst, worden niet beoordeeld en worden geacht niet te zijn ingediend.

2.2 Looptijd overeenkomst

De overeenkomst gaat in op 1 januari 2020 en loopt voor twee kalenderjaren tot en met 31 december 2021. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid deze overeenkomst maximaal vier keer met één kalenderjaar te verlengen. Dit betreft een eenzijdige verlenging. De maximale looptijd van de overeenkomst kan zes kalenderjaren bedragen. Derhalve maximaal tot en met 31 december 2025.

2.2.1 Tussentijds toetreden

Het is mogelijk om tweemaal tussentijds toe te treden. De toetredingsmomenten zijn vastgesteld op:

	Toetredingsmoment	Indienen in de periode
1.	1 januari 2022	1 juni 2021 tot 1 oktober 2021
2.	1 januari 2024	1 juni 2023 tot 1 oktober 2023

Na laatstgenoemde datum is tussentijds toetreden niet meer mogelijk tot en met de einddatum van de overeenkomst.

2.2.2 De opdracht opzeggen

Wanneer opdrachtgever en opdrachtnemer gebruik maken van hun recht om de overeenkomst op te zeggen, gebeurt dit te allen tijde via een aangetekende brief. Opdrachtgever en opdrachtnemer kunnen de overeenkomst elk gemotiveerd tussentijds opzeggen per aangetekende brief naar de wederpartij. Voor de opzegging geldt een termijn van zes maanden, tenzij anders overeengekomen, gerekend vanaf de datum van verzenden van de aangetekende brief.

Overdracht van de overeenkomst is niet zonder meer toegestaan. Indien opdrachtnemer de overeenkomst aan een rechtsopvolger onder algemene of bijzondere titel wil overdragen, meldt hij dit aan opdrachtgever drie maanden voorafgaand aan de overdracht. Opdrachtgever zal dan toetsen of de rechtsopvolger voldoet aan de gestelde eisen. Rechtsopvolger kan zich ook zelfstandig aanmelden als de opdracht weer opengesteld is voor aanmelding.

2.3 Toelatingsprocedure

Opdrachtgever hanteert kwaliteitseisen voor de maatwerkvoorzieningen en laat enkel integere en betrouwbare opdrachtnemers toe. Dit betekent dat zij conform het pakket van eisen geschikt worden geacht om de gewenste veilige en kwalitatief goede ondersteuning te bieden. Een opdrachtnemer die aan de eisen voldoet en zich conformeert aan de voorwaarden wordt toegelaten tot het systeem door middel van een uitvoeringsovereenkomst.

Opdrachtnemers die in aanmerking willen komen voor een overeenkomst per 1 januari 2020 dienen zich uiterlijk **vóór 17 september 2019 voor 13:00 uur** aan te melden. Opdrachtgever controleert de aanmelding op vormvereisten, volledigheid en of opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen.

Bij de aanmelding dienen in ieder geval de volgende stukken via het berichtenverkeer te worden geüpload:

	Document	Op moment van aanmelding mag deze niet ouder zijn dan:
1.	Inschrijfformulier Toelatingsprocedure Open House 'Hulp bij het huishouden 2020 e.v.' (bijlage 5)	n.v.t.
2.	Eigen verklaring Toelatingsprocedure Open House 'Hulp bij het huishouden 2020 e.v.' en de daarin genoemde bewijsmiddelen (bijlage 3);	n.v.t.
3.	Kopie lopende verzekering aansprakelijkheid (zie paragraaf 3.2);	Deze is in ieder geval afgesloten per 1 januari 2020
4.	Uittreksel uit het Handelsregister (uittreksel KvK)	6 maanden
5.	Gedragsverklaring aanbesteden	2 jaar
6.	Verklaring belastingdienst	6 maanden
7.	<u>Indien van toepassing</u> : Middelenverklaring, alleen wanneer er sprake is van beroep op derden (bijlage 6).	n.v.t.

2.4 Vragen

Als geïnteresseerde partij kunt u doorlopend vragen stellen en/of opmerkingen maken over de aanmeldingsprocedure. U kunt uw vragen en/of opmerkingen doorlopend via de tab 'vragen over de aanmeldingsprocedure' op TenderNed stellen aan de gemeente. Gestelde vragen kunnen doorlopend worden beantwoord en worden geanonimiseerd aan alle geregistreerde geïnteresseerde partijen beschikbaar gesteld. Vragen gesteld voor iedere donderdag om 12:00 uur worden uiterlijk de vrijdag erop beantwoord via TenderNed. In de periode 29 juli t/m 16 augustus (bouwvakantie Noord-Nederland) worden geen vragen beantwoord.

2.5 Overeenkomst en inkoopvoorwaarden

De aanmelding van de opdrachtnemer aan wie de opdracht wordt gegund maakt deel uit van de overeenkomst (bijlage 1) die wordt gesloten. De tekst van deze overeenkomst inclusief de door de gemeente Heerenveen van toepassing verklaarde inkoopvoorwaarden (bijlage 2) is opgenomen bij dit aanmeldingsdocument. De tekst van deze overeenkomst ligt vast. Indien u tekstwijzigingen wilt voorstellen kunt u gebruik maken van de mogelijkheid om vragen te stellen zoals beschreven in paragraaf 2.4. Algemene voorwaarden van ondernemers worden nadrukkelijk afgewezen.

2.6 Holding, samenwerkingsverbanden en beroep op derden

2.6.1 Holding

Als u op enigerlei wijze voor het voldoen aan de eisen gebruik maakt van (gegevens van) de holding waartoe uw bedrijf behoort, dient u een zogenaamde holdingverklaring (conform art. 2:403 BW) bij te voegen bij uw aanmeldingsdocumenten op TenderNed, waarin tekenbevoegde van de holding verklaart bereid te zijn om garant te staan en zich aansprakelijk te stellen voor verplichtingen, aangegaan door de dochteronderneming (conform art. 2:403 BW).

Let op! Ook dient de holding aan te tonen dat deze verklaring is getekend door een persoon die daartoe bevoegd is, bijvoorbeeld door een (desnoods volledig) actueel uittreksel uit het handelsregister bij de aanmeldingsdocumenten op TenderNed te voegen.

2.6.2 Samenwerkingsverbanden

Samenwerkingsverbanden (combinaties) van opdrachtnemers mogen aanmelden. Voor samenwerkingsverbanden geldt dat het verband als geheel aan de gestelde eisen en criteria moet voldoen. Er gelden geen zwaardere eisen voor samenwerkingsverbanden. Het is niet noodzakelijk dat bij gelegenheid van aanmelding of gunning zij een rechtsvorm aannemen. Ieder lid van het samenwerkingsverband wordt echter hoofdelijk aansprakelijk gehouden voor de uitvoering van de gehele overeenkomst.

Na aanmelding is het niet toegestaan zonder uitdrukkelijke toestemming van de gemeente om de samenstelling van het samenwerkingsverband te wijzigen. Deze toestemming zal niet op onredelijke gronden worden geweigerd.

Wel dient elke afzonderlijke partij in het samenwerkingsverband de Eigen Verklaring ingevuld en rechtsgeldig ondertekend aan te leveren bij de aanmelding via TenderNed. Ten behoeve van de communicatie met de gemeente dient een samenwerkingsverband van opdrachtnemers een penvoerder aan te wijzen.

2.6.3 Eenmaal aanmelden

Rechtspersonen, natuurlijke personen en vennootschappen mogen zich slechts eenmaal aanmelden, al dan niet in combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen en vennootschappen. Van toepassing zijn hierbij artikelen 2:24a, 2:24b en 2:24c van het Burgerlijk Wetboek. Rechtspersonen en vennootschappen die aan elkaar verbonden zijn zoals bedoeld in artikel 2:24a, 2:24b en/of 2:24c van het Burgerlijk Wetboek worden in het kader van deze aanmeldingsprocedure als één rechtspersoon of vennootschap beschouwd. Dit geldt eveneens voor vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

Indien aan elkaar verbonden ondernemingen afzonderlijk aanmelden op deze opdracht, worden deze allemaal als ongeldig ter zijde gelegd, tenzij door partijen bij aanmelding wordt aangetoond dat er geen vervalsing van de mededinging heeft plaatsgevonden.

2.6.4 Beroep op derden

Ondernemer kan zich beroepen op de bekwaamheid of middelen van derden. Voorwaarde die hieraan wordt verbonden is dat de partij die zich beroept op ervaring of middelen van een derde, met een schriftelijk document kan aantonen dat hij voor de uitvoering van de opdracht de gehele tijd daadwerkelijk over de ervaring of middelen van deze derde zal kunnen beschikken.

De derde(n) waarop een beroep wordt gedaan mag niet gelieerd zijn aan of verbonden met andere opdrachtnemers. Enkel en alleen aanmelden als derde voor meerdere opdrachtnemers, dus niet als opdrachtnemer of combinant, is wel toegestaan.

Wanneer u gebruik maakt van een beroep op derden dan dient u voor elke ondernemer bij de aanmelding een ingevulde en rechtsgeldig ondertekende middelenverklaring (bijlage 6) bij te voegen.

2.6.5 Onderaannemers

Daar waar onderaannemers worden ingeschakeld stelt de hoofdaannemer zich garant dat geen van de onderaannemers zich bevindt in één van de situaties als bedoeld in de van toepassing verklaarde facultatieve uitsluitingsgronden. De gemeente kan van een opdrachtnemer verlangen een Eigen Verklaring te overleggen van de onderaannemers die hij betreft bij de uitvoering van de opdracht. Daarnaast kan de gemeente van de opdrachtnemer verlangen dat hij certificaten en andere ondersteunende documenten van onderaannemers overlegt.

Na aanmelding is het niet toegestaan zonder uitdrukkelijke toestemming van de gemeente van onderaannemer te wijzigen of geheel van onderaanneming af te zien. Deze toestemming zal niet op onredelijke gronden worden geweigerd (zie procedure beschreven in paragraaf 4.13).

2.7 Toetsing en toelichting

Na indiening van de aanmelding wordt gecontroleerd of de aanmeldingen compleet en juist zijn ingediend. Mocht dit niet het geval zijn, kan dat een reden vormen om de betreffende aanmelding als ongeldig ter zijde te leggen. Als de aanmeldingen compleet en juist zijn, dan wordt beoordeeld of opdrachtnemer voldoet aan het pakket van eisen. Elke ondernemer die voldoet aan de gestelde eisen en alle gevraagde documenten heeft ingeleverd via TenderNed, komt voor een overeenkomst in aanmerking. Een opdrachtnemer die voor gunning in aanmerking komt, krijgt de overeenkomst binnen vier weken ter ondertekening toegestuurd.

2.8 Voorbehouden

De gemeente behoudt zich het recht voor om indien zij zich daartoe gedwongen ziet, van opdrachtverlening af te zien. Voorts heeft de gemeente het recht om in geval een daartoe bevoegde rechter de overeenkomst als onrechtmatig kwalificeert, de overeenkomst met de begunstigde opdrachtnemer(s) met onmiddellijke ingang te beëindigen.

Aan de aanmelding zijn voor de gemeente geen kosten verbonden, ook niet in het geval wordt besloten om niet tot opdrachtverlening over te gaan of de procedure stop te zetten. In de precontractuele fase draagt u uw eigen kosten. Zolang er geen overeenkomst is ondertekend, is er geen sprake van enige gebondenheid van de gemeente. In dat geval is er voor de gemeente ook geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade en kosten dan ook. Eveneens geldt dat opdrachtnemer de gemeente vrijwaart voor kosten die verband houden met het mogelijkterwijs terugdraaien van een besluit door een rechterlijke uitspraak.

3. UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

3.1 Algemeen

Opdrachtnemer dient de eigen verklaring Toelatingsprocedure Open House Wmo maatwerkvoorzieningen 'Hulp bij het huishouden 2020 e.v.' (bijlage 3) volledig in te vullen en in PDF aan de aanmelding toe te voegen. De eigen verklaring dient te worden ondertekend door een vertegenwoordigingsbevoegde. Dit houdt in dat de persoon of personen die de eigen verklaring ondertekenen in het handelsregister moeten zijn ingeschreven als vertegenwoordigingsbevoegde personen van de onderneming. Wanneer in het handelsregister is opgenomen dat twee of meer personen slechts gezamenlijk bevoegd zijn, zal de eigen verklaring door die twee of meer personen moeten worden getekend. Wanneer er bij de bevoegdheid tot het vertegenwoordigen van de onderneming beperkingen zijn opgenomen, moet daar rekening mee gehouden worden.

3.2 Eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht

Eis:

U dient voldoende verzekerd te zijn of via een schriftelijke verklaring bereidheid te zijn om bij gunning een dergelijke verzekering af te sluiten. Voldoende verzekerd is verzekerd voor bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid ter hoogte van minimaal € 2.500.000,- (per gebeurtenis en per jaar) of dat deze per 1 januari 2020 is afgesloten.

Hiervoor aan te leveren informatie:

- Kopie geldige verzekeringspolis.

3.3 Eisen met betrekking tot technische en beroepsbekwaamheid

De opdrachtgever stelt als voorwaarde dat opdrachtnemer gedurende de contractperiode aan de volgende technische- en beroepsbekwaamheden voldoet. Namelijk, opdrachtnemer:

1.	Voldoet aan de wettelijk gestelde eisen en richtlijnen die in de sector van toepassing zijn, in het bijzonder de Wmo 2015 en de daaruit voortvloeiende verordening, beleidsregels, Mededingingswet, Wet normering topinkomens, Kwaliteitswet zorginstellingen, Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen en Wet klachtrecht cliënten zorgsector.
2.	Beschikt over een vastgelegd privacy beleid, waaruit blijkt dat de privacy van de inwoner gewaarborgd is.
3.	Beschikt over een vastgestelde klachtenregeling.
4.	Beschikt over een gedegen bedrijfsadministratie die strekt tot de tijdige levering van gegevens aan de opdrachtgever binnen de door de opdrachtgever gestelde termijnen, zoals genoemd in paragraaf 4.9 en 4.10 van de aanmeldingsdocument.
5.	Dient aan te tonen dat hij volgens de voorschriften van de lidstaat waarin hij is gevestigd, in het beroepsregister of in het handelsregister is ingeschreven, of een verklaring onder ede of een attest te verstrekken.

3.4 Kwaliteitsmanagementsysteem

Opdrachtnemer heeft bij aanmelding of uiterlijk bij start van de werkzaamheden een kwaliteitsmanagementsysteem geïmplementeerd. Dit houdt in dat aanbieder beleid hanteert tot het beheersen, bewaken, borgen en verbeteren van de kwaliteit van de ondersteuning. Dit systeem moet gelet op de grootte en omvang van de aanbieder passend zijn om kwalitatief hoogwaardige ondersteuning gedurende een langere periode te kunnen leveren. Naast erkende kwaliteitssystemen van keurmerken mag dus ook een eigen kwaliteitssysteem worden ingezet (zie bijlage 4 kwaliteitskaders bij Wmo-maatwerkvoorzieningen).

Opdrachtnemer beschikt op het moment van aanmelding of uiterlijk bij start van de werkzaamheden tenminste over één of meer van de hieronder beschreven geldige kwaliteitskeurmerken:

1	ISO 9001-certificaat voor de zorg
2	HKZ-certificering
3	NIAZ kwaliteitskeurmerk
4	Ander vergelijkbaar keurmerk
5	Eigen kwaliteitssysteem dat jaarlijks wordt geauditeerd door een onafhankelijke gecertificeerde instelling

Wanneer opdrachtnemer beschikt over een eigen kwaliteitssysteem, dient deze door een deskundige onafhankelijke partij (dit naar oordeel van opdrachtgever) te worden getoetst. Opdrachtgever kan indien nodig bij de aanmelding een document opvragen waarin wordt aangetoond dat opdrachtnemer kan voldoen aan de in bijlage 4 genoemde kwaliteitskaders bij Wmo-maatwerkvoorzieningen.

De overeenkomst zal worden ontbonden wanneer blijkt dat opdrachtnemer tijdens de contractduur niet (meer) voldoet aan één van de bovengenoemde kwaliteitseisen.

3.5 Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E)

Opdrachtgever wil haar inwoners een goede gezondheid, veiligheid en kwaliteit bieden. Dit geldt ook voor de medewerkers die voor opdrachtnemer werkzaam zijn. Opdrachtnemer zorgt dan ook voor goede en veilige arbeidsomstandigheden voor zijn medewerkers.

Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer dat de risico's voor gezondheid en welzijn in kaart zijn gebracht. Dit gebeurt aan de hand van een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E). Hierin staan onder andere de risico's, van zaken zoals: het werken met gereedschappen, omgang met dieren, gevaar voor brand en ongevallen beschreven. Daarnaast vermeldt opdrachtnemer wanneer hij welke maatregelen gaat nemen en wat deze maatregelen opleveren. Opdrachtnemer zorgt er voor dat de RI&E bekend is bij de medewerkers en dat deze hiernaar handelen.

De opdrachtnemer legt de risico-inventarisaties schriftelijk vast en evalueert deze jaarlijks. In deze evaluatie vermeldt opdrachtnemer in ieder geval voorgevallen ongevallen en de maatregelen die opdrachtnemer naar aanleiding hiervan heeft genomen. Opdrachtgever behoudt zich het recht om na deze gunning de benodigde stukken op te vragen.

3.6 Eisen met betrekking tot beroepsbevoegdheid

Eis:

Opdrachtnemer dient aan te tonen dat hij volgens de voorschriften van de lidstaat waarin hij is gevestigd in het beroepsregister of in het handelsregister is ingeschreven.

Hiervoor aan te leveren informatie:

- Bij aanmelding invullen bijlage 3: Eigen verklaring. Toelatingsprocedure Open House Wmo maatwerkvoorziening 'Hulp bij het huishouden 2020 e.v.'.

3.7 Verplichtingen op het gebied van milieu, sociaal en arbeidsrecht

Een opdrachtnemer dient bij aanmelding rekening te houden met de verplichtingen op het gebied van het milieu, sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van het Unierecht, nationale recht of collectieve arbeidsovereenkomsten. Door aanmelding verklaart opdrachtnemer hier rekening mee te hebben gehouden en zich te houden aan deze regelgeving. De gemeente meldt niet-naleving van de toepasselijke verplichtingen op het gebied van arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden bij de Inspectie SZW van het Ministerie van Sociale zaken.

Informatie over de verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieu-bescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland en die gedurende de looptijd van de overeenkomst op de verrichtingen van de opdrachtnemer van toepassing zijn, zijn onder andere verkrijgbaar bij:

- Voor bepalingen inzake belastingen: de Belastingdienst; www.belastingdienst.nl
- Voor bepalingen inzake milieubescherming: het ministerie van Infrastructuur en Milieu; www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienm
- Voor bepalingen inzake arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.

4. PAKKET VAN EISEN

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de Wmo-maatwerkvoorzieningen van hulp bij het huishouden inhoudelijk beschreven. Deze opdracht heeft betrekking op de volgende drie voorzieningen:

- Maatwerkvoorziening 1: Himmelsjek;
- Maatwerkvoorziening 2: Ondersteuning gestructureerd huishouden (OGH);
- Maatwerkvoorziening 3: Kortdurende schoonmaakondersteuning (Spoedhulp).

De Wmo 2015 draagt gemeenten op om kwetsbare burgers te ondersteunen bij het versterken van zelfredzaamheid en deelname aan het maatschappelijk leven. Het doel is dat mensen zo lang mogelijk zo zelfstandig mogelijk thuis kunnen (blijven) wonen, zo zelfstandig mogelijk kunnen (blijven) functioneren en maatschappelijk kunnen (blijven) participeren. Opdrachtgever vindt het belangrijk dat er goede, duurzame en betaalbare ondersteuning dichtbij de inwoner beschikbaar is en dat kennis vanuit verschillende disciplines integraal wordt ingezet. Dit om vooraf vastgestelde doelen en resultaten voor de inwoner te behalen. Inwoners betalen voor het afnemen van één of meerdere Wmo-maatwerkvoorzieningen een eigen bijdrage (abonnementstarief).

4.2 De Wmo-doelgroep

De Wmo-maatwerkvoorziening is gericht op inwoners van 18 jaar en ouder met:

- een beperking als gevolg van het ouder worden;
- somatische aandoeningen en beperkingen;
- psychogeriatrische of psychiatrische of anderszins chronische psychische aandoeningen of beperkingen;
- een verstandelijke aandoening of beperking;
- een lichamelijke of zintuiglijke aandoening of beperking.
-

4.3 Het doel van hulp bij het huishouden

Het doel van huishoudelijke hulp is:

- het realiseren van een schoon en leefbaar huis, en/of;
- het bevorderen van de zelfredzaamheid en/of participatie van de inwoner/mantelzorger.

Hulp bij het huishouden is het geheel of gedeeltelijk overnemen van huishoudelijke activiteiten c.q. taken. Bij hulp bij het huishouden is het uitgangspunt dat iedereen kan leven in een schoon en veilig huis. Dit betekent dat de inwoner gebruik moet kunnen maken van de noodzakelijke woonruimtes, zoals de woonkamer, de als slaapvertrek in gebruik zijnde ruimtes, de keuken, sanitaire ruimtes (maximaal één badkamer en twee toiletten) en de gang. In eerste instantie is de inwoner zelf verantwoordelijk om hierin te voorzien, maar wanneer de inwoner dit door één of meer beperkingen niet zelfstandig kan, kan de gemeente hierin ondersteuning bieden. De aanspraak op hulp bij het huishouden bestaat uit een aanvulling op de eigen mogelijkheden van de inwoner. Er wordt geen ondersteuning verstrekt als de beperkingen van de inwoner afdoende kunnen worden opgelost door bijvoorbeeld gebruik te maken van de eigen mogelijkheden (eigen kracht, gebruikelijke hulp en sociaal netwerk) of algemene- of voorliggende voorzieningen.

➤ CIZ protocol:

De te behalen resultaten worden door opdrachtgever geïndiceerd op basis van het 'CIZ protocol huishoudelijke verzorging' in combinatie met de behoefte van de inwoner.

4.3.1 Als er beperkingen zijn bij het voeren van een huishouden

Hulp bij het huishouden is aan de orde als er beperkingen zijn bij het zelfstandig voeren van een huishouden. Het huishouden disfunctioneert of dreigt te disfunctioneren. Een disfunctionerend huishouden kan zich uiten in vervuiling (van de woning en/of van kleding), verwaarlozing (gezondheidsrisico's, persoonlijke verzorging, voeding en vocht) of ontreddering van zichzelf of van afhankelijke huisgenoten.

4.3.2 De leefeenheid is primair zelf verantwoordelijk voor een schoon en veilig huis

Onder een leefeenheid wordt verstaan 'alle bewoners die een gemeenschappelijke woning bewonen met als doel een duurzaam huishouden te voeren'. Wanneer tot de leefeenheid, waar de inwoner deel van uitmaakt, één of meer huisgenoten behoren die wel in staat zijn het huishoudelijk werk te verrichten, komt men niet in aanmerking voor een maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden. Wij spreken dan van gebruikelijke hulp. Gebruikelijke hulp is de ondersteuning die huisgenoten geacht worden elkaar te bieden, omdat zij als leefeenheid een gemeenschappelijk huishouden voeren en op die grond een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben voor het functioneren van dat huishouden.

4.4 Maatwerkvoorziening 1: Heerenveense Himmelsjek

Tot de doelgroep Himmelsjek horen inwoners die hulp nodig hebben bij het schoonmaken van het huis. De inwoner kan wel zelfstandig de regie over een huishouden voeren, of daar hulp bij organiseren. Het gaat om het behalen van de volgende resultaten:

Te behalen resultaten	✓
De inwoner woont in een gezonde en hygiënische leefomgeving. De woon- en slaapruimte, het sanitair en de keuken zijn opgeruimd, schoon en leefbaar.	
De kleding en het linnengoed zijn gewassen en verzorgd.	
De inwoner heeft boodschappen in huis voor het dagelijks leven.	
Het bereiden en van een brood/warme maaltijd voor de inwoner is verzorgd.	

4.5 Maatwerkvoorziening 2: Ondersteuning gestructureerd huishouden (OGH)

Tot de doelgroep van OGH horen inwoners die niet alleen hulp nodig hebben bij het schoonmaken van het huis, maar ook bij het organiseren van het huishouden. De inwoner heeft onvoldoende of geen regie meer over het huishouden. Soms is daarbij toezicht op (niet overnemen van) het uitvoeren van de algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL) nodig, bijvoorbeeld op het gebied van persoonlijke verzorging/hygiëne, eten/drinken of inname van medicijnen. Bij OGH gaat het om het behalen van de volgende resultaten:

Te behalen resultaten	✓
De inwoner wordt ondersteund bij het aanbrengen van structuur in het huishouden en de dagelijkse organisatie van het huishouden (instructie, advies en voorlichting).	
De woonsituatie is verbeterd. De inwoner woont in een gezonde en hygiënische leefomgeving. De woon- en slaapruimte, het sanitair en de keuken zijn opgeruimd, schoon en leefbaar.	
De inwoner wordt ondersteund bij het omgaan van onverwachte gebeurtenissen (eenvoudige psychosociale hulp en observatie) die de dagelijkse structuur doorbreken.	
De inwoner wordt ondersteund bij het voeren van de administratie en het omgaan met geld.	
De inwoner leert om zelfstandig te wonen.	
De inwoner wordt ondersteund bij contacten met instanties.	
De inwoner ontvangt ondersteuning bij de algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL).	
De kleding en het linnengoed zijn gewassen en verzorgd.	
De inwoner heeft boodschappen in huis voor het dagelijks leven.	
Het bereiden van een brood/warme maaltijd voor de inwoner is verzorgd.	
De partner/mantelzorger voelt zich erkend, gesteund en ontlast.	
De minderjarige kinderen in het huishouden worden verzorgd.	
De kinderen of volwassen huisgenoten van de inwoner worden geholpen met zelfverzorging en het bereiden van een brood/warme maaltijd.	

De opdrachtgever bepaalt welke resultaten uit bovenstaand overzicht bij de inwoner wordt ingezet, inclusief het aantal uren. De zorgaanbieder bespreekt met de inwoner op welke wijze de resultaten worden bereikt. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de inwoner eerst

te wijzen naar voorliggende (algemene) voorzieningen, bijvoorbeeld het laten bezorgen van boodschappen, vrijwilligersorganisaties, kinderopvang of maaltijdvoorziening. Dit geldt ook voor de eigen kracht of het sociaal netwerk van de inwoner of indien er sprake is van gebruikelijke hulp.

4.6 Maatwerkvoorziening 3: Kortdurende schoonmaakondersteuning (hierna: spoedhulp)

Er kunnen zich twee situaties voordoen waarin aansluitende inzet van huishoudelijke hulp noodzakelijk is, te weten:

- na ontslag ziekenhuisopname, of;
- na ontslag verpleeghuisopname.

De voorwaarde voor spoedhulp is dat tijdens de herstelperiode geen of onvoldoende hulp aanwezig is om het huis schoon te houden. De meitinker, het transferpunt van het ziekenhuis of een medewerker van een verpleeginstelling bepaalt of inzet van spoedhulp nodig is. Wanneer er sprake is van spoedhulp geven het transferpunt of een medewerker van een verpleeginstelling dit door aan de gemeente. Bij spoedhulp gaat het om het inzetten van eenvoudige schoonmaakhulp voor de periode van maximaal drie maanden en maximaal drie uur per week. Het gaat hier om het behalen van de resultaten zoals beschreven onder paragraaf 4.4.

4.7 Werkwijze toegang maatwerkvoorzieningen

In Heerenveen werken wij met een integrale toegang tot het sociaal domein, met uitzondering van de toegang tot voorzieningen vanuit de Jeugdwet (dit wordt gedaan door Team Jeugd en Gezin) en de aanvraag voor een bijstandsuitkering voor levensonderhoud (dit verloopt via het UWV). De integrale toegang is gebiedsgericht georganiseerd. Dit betekent dat een inwoner van de gemeente met alle vragen over wonen, zorg en welzijn terecht kan bij een meitinker. Deze meitinker is het aanspreekpunt voor de inwoners in een bepaalde wijk of dorp. Dit gebied noemen wij in Heerenveen een woonservicezone. De meitinker is ook de toegang voor de Wmo-maatwerkvoorzieningen hulp bij het huishouden. De meitinker is geen hulpverlener en heeft geen langdurige contacten met inwoners. De hulpvraag van de inwoner is in principe na één of twee gesprekken duidelijk. Wanneer er een maatwerkvoorziening wordt ingezet, is het aan de zorgaanbieder om samen met de inwoner af te spreken hoe de, door de gemeente en inwoner samen bepaalde, resultaten worden behaald.

4.7.1 Hoe gaat het in de praktijk in zijn werk?

De inwoner kan de meitinker direct benaderen per telefoon of mail. In bijna alle gevallen maakt de meitinker een afspraak voor een huisbezoek. In een gesprek bij de inwoner thuis brengt de meitinker de situatie in kaart. Hierbij wordt gekeken welke problemen of beperkingen er zijn, wat de inwoner zelf, zijn sociaal netwerk of een mantelzorger kan bijdragen aan oplossingen. Dit gesprek kan gaan over hulp bij het huishouden, maar ook over andere Wmo-voorzieningen of over de financiële situatie en eventuele schulden. Vervolgens wordt gekeken welke ondersteuning een inwoner nodig heeft. De te bereiken resultaten van de ondersteuning bepaalt de inwoner samen met de meitinker.

Van het gesprek maakt de meitinker een verslag. Daarin is ook opgenomen welke oplossingen worden ingezet om de problemen of beperkingen zoveel mogelijk te verminderen of op te lossen zodat de inwoner zelfstandig kan (blijven) wonen en kan participeren in de maatschappij. Onderdeel van de oplossing kan een Wmo-maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden zijn. De inwoner kan het verslag verbeteren of aanvullen. Door een handtekening op het verslag te zetten vraagt de inwoner de maatwerkvoorziening aan. De verdere afhandeling van de aanvraag en aanmelding bij de opdrachtnemer gebeurt door de backoffice. De inwoner ontvangt een brief van de gemeente met daarin het doel van de ondersteuning, de te bereiken resultaten en het aantal uren. Is er een herindicatie nodig of een tussentijdse wijziging, dan voert de meitinker opnieuw een onderzoek uit.

De gemeente verstrekt aan de inwoner een overzicht van de opdrachtnemers met wie de gemeente een overeenkomst heeft afgesloten (op alfabetische volgorde). De inwoner kiest vervolgens de gecontracteerde zorgaanbieder van wie hij/zij ondersteuning wenst te ontvangen.

➤ Geen volume afspraken

Tijdens deze procedure wordt geen maximalisering van het aantal opdrachtnemers toegepast. Opdrachtnemers hebben geen garantie dat inwoners gebruik gaan maken van de diensten van opdrachtnemer. De gemeente maakt nadrukkelijk geen volumeafspraken.

4.7.2 Leveringsplicht toegewezen zorg

Met het indienen van het inschrijfformulier (bijlage 5), heeft opdrachtnemer er mee ingestemd dat de hulp bij het huishouden binnen de daarvoor gestelde termijnen zoals beschreven in paragraaf 4.9 en 4.10 door hem wordt ingezet. Opdrachtnemer kan de aangemelde toewijzing iWmo301 alleen weigeren wanneer daar gegronde redenen aan ten grondslag liggen. Indien opdrachtnemer overweegt de aanmelding te weigeren, treedt hij hierover te allen tijde en voorafgaand aan de daadwerkelijke weigering in overleg met de gemeente.

4.8 Specifieke eisen medewerkers

Voor de voorzieningen Himmelsjek en spoedhulp gelden geen specifieke (voor)opleidingseisen. Voor OGH is dit wel het geval. Een personeelslid die deze werkzaamheden uitvoert beschikt over een certificaat medewerker Thuiszorg A, diploma helpende niveau 2 (mbo) of een aantoonbaar gelijkwaardig ervaringsniveau. De gemeente vindt dat alle personeelsleden die huishoudelijke hulp uitvoeren over de volgende basiscompetenties moeten beschikken:

1	Heeft kennis van de doelgroep aan wie ondersteuning wordt geboden;
2	Heeft kennis en/of ervaring over hoe om te gaan met specifieke doelgroepen, zoals: mensen met een lichamelijke beperking, verstandelijke beperking, psychische (sociale) problematiek of personen met migratieachtergrond;
3	Kan bijzonderheden en veranderingen signaleren in de ondersteuningssituatie en hierop anticiperen;
4	Heeft inlevingsvermogen en een hulpvaardige instelling maar is in staat grenzen te stellen;
5	Heeft respect voor iemands geloofsovertuiging en/of leefwijze;
6	Gaat discreet om met vertrouwelijke informatie;
7	Beschikt over goede sociale en communicatieve vaardigheden. Men praat niet over de cliënt en tutoyeert niet ongevraagd;
8	De gemeente geeft de resultaten door aan de zorgaanbieder. De zorgaanbieder bespreekt met de inwoner hoe de resultaten worden bereikt. Deze worden jaarlijks geëvalueerd;
9	Draagt verantwoordelijkheid voor een goede communicatie;
10	Actieve en passieve beheersing van de Nederlandse taal in de dienstverlenende uitvoering;
11	Beheerst tenminste de Friese taal passief in de dienstverlenende uitvoering;
12	Heeft kennis van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en kan deze toepassen.

4.9 Algemene eisen van de opdracht

Opdrachtnemer dient gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst onverminderd aan de door de opdrachtgever gestelde geschiktheidseisen te voldoen. Opdrachtgever kan hier preventief of gedurende de looptijd onderzoek naar doen.

4.9.1 Algemene inhoudelijke eisen van de opdracht

1	Opdrachtnemer voldoet aan het gestelde in de Wmo 2015 en volgt de vigerende cao's;
2	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van administratie, facturatie, rapportage en verantwoording zoals beschreven in het pakket van eisen;
3	De door opdrachtnemer in te zetten medewerker en vrijwilligers met direct cliëntencontact beschikken over een VOG. Nieuwe medewerkers en vrijwilligers met direct cliëntcontact dienen bij aanvang van de werkzaamheden bij opdrachtnemer te beschikken over een VOG die niet ouder is dan drie maanden;
4	Opdrachtnemer werkt mee aan van toepassing zijnde inspecties door de daarvoor aangewezen organisaties en geeft opvolging aan aanbevelingen die hieruit naar voren komen;
5	In aanvulling op de wettelijke eis dat calamiteiten en geweldincidenten moeten worden gemeld bij de (wettelijk) toezichthouder, meldt opdrachtnemer deze ook aan de gemeentelijke toezichthouder Wmo;
6	Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de ondersteuning in overleg met cliënt een hulpovereenkomst op dat aansluit op de in het gespreksverslag en of in de beschikking geformuleerde doelen en resultaten;
7	Opdrachtnemer draagt zorg voor de beschikbaarheid van een cliëntenvertrouwenspersoon;
8	Opdrachtnemer beschikt over een vastgestelde klachten- en privacyregeling;
9	Wanneer er sprake is van een ander wettelijk kader of van een andere aanbieder draagt opdrachtnemer zorg voor een tijdige en zorgvuldige overgang van cliënt;
10	Opdrachtnemer zorgt er voor dat de rechten van de cliënt in het kader van privacy en gegevensverwerking steeds worden geborgd;
11	Opdrachtnemer zal steeds zorg dragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de ten uitvoer legging, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich mee brengen;
12	Het versturen van e-mails tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarin cliënt informatie of andere privacy gevoelige informatie wordt vermeld, wordt uitsluitend via beveiligd e-mailverkeer verstuurd. Opdrachtnemer kan hiervoor gebruik maken van Cryptshare van de opdrachtgever;
13	Opdrachtnemer voldoet aan de voorwaarden zoals deze zijn opgenomen in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG);
14	Opdrachtnemer verleent ondersteuning met inachtneming van de eisen volgens de algemene aanvaarde professionele standaard redelijkerwijs aan opdrachtnemer mogen worden gesteld. De bij de opdrachtnemer in dienst zijnde medewerkers houden zich aan de voor hen geldende beroepscode;
15	Opdrachtnemer draagt bij aan een goede samenwerking met de medewerkers van de lokale toegang (onder andere meitinkers en Wmo-specialisten);
16	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de cliënt ondersteuning ontvangt van zoveel mogelijk dezelfde medewerker en zoveel mogelijk op hetzelfde tijdstip met uitzondering van ziekte of verlof van de betreffende medewerker;
17	Bij verlof of ziekte van de medewerker draagt opdrachtnemer zorg voor vervanging bij het eerstvolgende leveringsmoment. Bij vervanging wordt rekening gehouden met de situatie van de cliënt;
18	Opdrachtnemer neemt deel aan de door opdrachtnemer in te richten overlegstructuur waarin opdrachtgever met opdrachtnemers gezamenlijk de inhoud en kwaliteit van de ondersteuning bespreekt en veranderingen volgt.

4.9.2 Wachttijden

Opdrachtgever gaat uit van het zo spoedig mogelijk inzetten van passende ondersteuning door opdrachtnemer. Indien en voor zover deze ondersteuning door opdrachtnemer niet direct kan worden geboden, wordt uitgegaan van de volgende maximale aanvaardbare wachttijden.

Onder maximale aanvaardbare wachttijden wordt verstaan:

1. opdrachtnemer neemt contact op met de cliënt binnen 2 werkdagen na ontvangst van de toewijzing ondersteuning (iWmo 301) van opdrachtgever;
2. de ondersteuning van cliënt dient te starten binnen 10 werkdagen nadat opdrachtnemer de toewijzing tot ondersteuning (iWmo 301) van opdrachtgever heeft ontvangen.

4.9.3 Algemene eis wachttijden

Opdrachtnemer verleent ondersteuning binnen de afgesproken maximaal aanvaardbare wachttijd. Wanneer opdrachtgever hier niet toe in staat is, is hij verplicht hiervan mededeling te doen aan opdrachtgever.

➤ Spoedhulp

Voor de inzet van maatwerkvoorziening 3 'spoedhulp' geldt de volgende afwijkende afspraak. De huishoudelijke hulp wordt aansluitend ingezet na ontslag ziekenhuis- of verpleeghuisopname. De wachttijd zoals omschreven in paragraaf 4.9.2 is bij deze maatwerkvoorziening niet van toepassing.

4.10 Administratie, declaratie en betaling

Opdrachtgever en opdrachtnemer hanteren voor het declareren van de ondersteuning de volgende berichten, gebaseerd op de berichtenstandaard iWmo-berichten.

Bericht iWmo	Omschrijving	Van -> naar
301	Toewijzing ondersteuning	Gemeente -> aanbieder
302	Retourbericht verzoek om toewijzing ondersteuning	Aanbieder -> gemeente
305	Aanvang ondersteuning	Aanbieder -> gemeente
306	Retourbericht aanvang ondersteuning	Gemeente -> aanbieder
303D	Declaratiebericht	Aanbieder -> gemeente
304	Retourbericht declaratie	Gemeente -> aanbieder
307	Einde/mutatie ondersteuning	Aanbieder -> gemeente
308	Retourbericht eind/mutatie ondersteuning	Gemeente -> aanbieder

4.10.1 Nadere uitwerking proces berichtenverkeer (iWmo)

Voor de toekenning en declaratie van de geboden ondersteuning is door opdrachtgever het volgende administratieve proces vastgelegd. Opdrachtgever correspondeert hierover met opdrachtnemer via het iWmo-berichtenverkeer. Alle onderdelen zoals hieronder beschreven verlopen via het berichtenverkeer en op geen andere wijze.

Toelichting Iwmo 301	Toewijzing zorg
	De ondersteuning wordt aan opdrachtnemer toegewezen door middel van het versturen van een zorgtoewijzingsbericht iWmo301. Dit gebeurt via de i-standaarden. In de toewijzing wordt onder meer opgegeven welke ondersteuningsvorm is toegewezen en welke aantallen zoals: uren/traject/dagdelen u kunt declareren. Een toewijzing is in principeel geldig tot wederopzegging, tenzij er een einddatum wordt vermeld. Alle geleverde ondersteuning valt onder de toewijzing. Opdrachtnemer kan geen andere zorg declareren dan die door de opdrachtgever is toegewezen.

Toelichting Iwmo 303	Declaratie
	Opdrachtnemer stuurt aan opdrachtgever een declaratie voor de feitelijk geleverde inzet door middel van het declaratiebericht iWmo303D. De declaratie kan uitsluitend op deze wijze plaatsvinden. Opdrachtnemer declareert <u>binnen 30 kalenderdagen</u> na afloop van de zorgperiode de feitelijke ondersteuning, passend binnen de toewijzing en passen bij de tarief-eenheid zoals opgenomen in het 'Aanmeldingsblad Wmo maatwerkvoorziening HH'. De declaratie bevat in ieder geval de volgende gegevens: - soort product; - geïndiceerde uren; - ingangsdatum en einddatum van de vierwekelijkse periode; - daadwerkelijk geleverde zorguren. De indirect cliëntgebonden tijd kan niet door opdrachtnemer worden gedeclareerd. Opdrachtgever kan achteraf, nadat de declaratie door de systemen is goedgekeurd, op basis van nadere controle tot de conclusie komen dat de declaratie onrechtmatig is geweest. Bijvoorbeeld wanneer blijkt dat de gedeclareerde zorg niet geleverd is of kwalitatief onvoldoende was. Opdrachtgever informeert opdrachtnemer over de nadere controle. <u>Productcodes</u> Opdrachtgever stelt de productcodes voor het product vast en deelt deze met opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient te declareren conform deze productcode

Toelichting Iwmo 304	Retourbericht declaratie
	Wanneer opdrachtgever een declaratieregels afkeurt ontvangt opdrachtnemer hiervoor een retourbericht iWmo304. Opdrachtnemer levert <u>binnen 4 weken</u> de gecorrigeerde declaratieregels opnieuw aan. Goedgekeurde declaratieregels worden door opdrachtgever uiterlijk <u>binnen 4 weken</u> na ontvangst van het declaratiebericht betaald aan opdrachtnemer.

Toelichting Iwmo 305	Startzorg
	Wanneer opdrachtnemer via het berichtenverkeer een toewijzingsbericht iWmo301 heeft ontvangen, stuur deze een start-zorg-bericht iWmo305 retour. Dit dient te gebeuren zodra er daadwerkelijk met de ondersteuning is gestart. Hiervoor geldt dat u binnen tien werkdagen na de verzenddatum van het toewijzingsbericht iWmo301 dient te starten met het bieden van ondersteuning aan de aangemelde inwoner. Een start-zorg-berichten dient <u>binnen vijf werkdagen</u> na de start van de zorg verstuurd te worden. Deze start-zorg-berichten worden technisch door opdrachtgever gecontroleerd en zal binnen vijf werkdagen een retourbericht iWmo306 bericht versturen.

Toelichting Iwmo 307	Melding stopzorg
	Aan het einde van de ondersteuning, of bij een onderbreking van meer dan 14 kalenderdagen stuurt u een stop-zorg-bericht iWmo307. Hiermee is duidelijk dat een inwoner (tijdelijk) niet meer in zorg is. Opdrachtnemer houdt er rekening mee dat een melding van stop-zorg bedoeld is wanneer alle zorg van een ondersteuningsplan gestopt is. Dus ook bij eventuele onderaannemer(s). Voor opdrachtgever is de reden van beëindiging van de zorg essentiële informatie. Hierdoor behoudt opdrachtgever zicht op de inwoner en is opdrachtgever in staat, indien nodig, de inwoner verder op weg te helpen. De stop-zorg-berichten iWmo307 dienen binnen vijf werkdagen (nadat duidelijk is dat de zorg gestopt is) naar opdrachtgever te worden verstuurd. Opdrachtgever zal dit bericht technisch controleren en op basis daarvan krijgt u <u>binnen vijf werkdagen</u> een retourbericht iWmo308. Daarnaast zal de opdrachtgever op basis van het door u gestuurd stop-zorg-bericht de toewijzing intrekken.

4.10.2 Tarief en indexering

➤ Tarief

Product	Hulp bij het huishouden
Tarief Himmelsjek	€ 27,60 per uur
Tarief Ondersteuning Gestructureerd Huishouden (OGH)	€ 28,80 per uur
Tarief Kortdurende schoonmaakondersteuning (Spoedhulp)	€ 27,60 per uur
Bekostiging	Prijs per uur (P) x volume (Q uren) per week. Uitsluitend direct cliëntgebonden tijd mag worden gefactureerd tot maximaal van PxQ.
Directe cliëntgebonden Tijd	De directe contacttijd tussen de zorgverlener en de inwoner.

Opdrachtgever gaat uit van een reëel tarief voor de betreffende voorzieningen. De Wmo 2015 verplicht gemeenten tot het stellen van regels voor een goede verhouding tussen de prijs en de kwaliteit van de voorzieningen. De Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB) 'reële kostprijs Wmo 2015' regelt nader hoe een reële kostprijs moet worden vastgesteld. Om te komen tot deze tarieven heeft opdrachtgever een reëel tarief vastgesteld zoals onafhankelijk aan de gemeente is geadviseerd door adviesbureau Berenschot. Aan de hand van deze werkwijze heeft opdrachtgever voldaan aan de bepalingen in de Wmo 2015 en de van toepassing zijnde AMvB. Opdrachtgever zal het tarief per 2021 jaarlijks indexeren volgens de consumentenprijsindex en de ontwikkelingen in de betreffende CAO.

➤ Indexering

Voorzieningen	Cao	Consumentenprijsindex
Hulp bij het huishouden (maatwerkvoorzieningen 1,2 en 3)	80%	20%

Het indexcijfer cao wordt op de volgende wijze bepaald:

- CBS-index: Cao-lonen;
- Sector: gezondheids- en welzijnszorg;
- Indexcijfer: Cao-lonen per maand inclusief bijzondere beloningen;
- Ontwikkelingen ten opzichte van het voorgaande jaar;
- Periode: september.

Het indexcijfer consumentenprijsindex wordt op de volgende wijze bepaald:

- CBS-index: Consumentenprijzen;
- Indexcijfer: jaarmutatie consumentenprijsindex;
- Periode: september.

Opdrachtgever zal jaarlijks voor één november de nieuwe tarieven bekend maken. Het nieuwe tarief gaat in op één januari van het daarop volgende kalenderjaar.

4.10.3 No show

Bij no shows¹ ligt het financiële risico bij opdrachtnemer. Een no-show kan niet door opdrachtnemer worden gefactureerd, omdat niet geleverde zorg op deze wijze onrechtmatig zou worden gedeclareerd. Binnen het gestelde uniforme tarief is rekening gehouden met no-shows (lagere productiviteit). Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer vooraf duidelijke afspraken met de inwoner maakt waarbij voorkomen kan worden dat er no-show plaatsvinden. Ofwel opdrachtnemer neemt maatregelen om no-shows te verminderen. Indien er sprake is van een herhaaldelijk patroon van no-shows dient opdrachtnemer dit te melden bij de backoffice van de gemeente.

4.11 Administratie en accountantscontrole

Voor de jaarlijkse financiële verantwoording sluit opdrachtgever aan bij het landelijk accountantsprotocol financiële verantwoording Wmo en Jeugdwet. Door het hanteren van het landelijk protocol en het format voor de financiële productieverantwoording worden de administratieve lasten zo veel als mogelijk beperkt. Dit betekent dat opdrachtnemer voor eerst in het jaar 2021:

Voor 1 maart over het voorgaande kalenderjaar een productieverantwoording op gemeenteniveau inlevert conform het landelijke protocol. Opdrachtnemer hanteert hiervoor het vaste format. Dit format is als bijlage aan het protocol toegevoegd. De productieverantwoording dient opdrachtnemer in te vullen, te ondertekenen en in PDF aan de gemeente te versturen.

Wanneer de totale omzet voor Wmo-maatwerkvoorzieningen in de gemeente Heerenveen gelijk of hoger is dan € 125.000, dient opdrachtnemer **voor 1 april** over het voorgaande kalenderjaar een accountantsverklaring op totaalniveau in te leveren inclusief een gecertificeerde productieverantwoording per gemeente. De accountant dient daarbij aan te geven dat het landelijk protocol is gevolgd.

Wanneer opdrachtnemer zijn totale omzet voor de gemeente Heerenveen lager is dan € 125.000, maar opdrachtnemer wel in het bezit is van een accountantsverklaring verzoekt de gemeente om ook de accountantsverklaring met gecertificeerde productieverantwoording in PDF naar de gemeente te sturen **voor 1 april**.

4.12 Audits

Jaarlijks kan bij opdrachtnemer een contractaudit worden uitgevoerd. Deze audit wordt uitgevoerd door een door de gemeente aangewezen persoon of organisatie. Doelstelling van de audits is het monitoren of opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen zoals opgenomen in het overeenkomst. Opdrachtnemer werkt hieraan kosteloos mee.

4.13 Onderaannemers

Opdrachtgever gaat er vanuit dat opdrachtnemer zelfstandig de ondersteuning kan uitvoeren en hiervan niet afhankelijk is voor de inzet van een onderaannemer. Het kan voorkomen dat opdrachtgever niet zelf de ondersteuning kan bieden die de inwoner nodig heeft. Wanneer dit het geval is kan opdrachtnemer - na toestemming van opdrachtgever - gebruik maken van de dienst van een onderaannemer. Het inzetten van een onderaannemer is alleen toegestaan wanneer opdrachtnemer daarvoor vooraf schriftelijk toestemming heeft gevraagd bij opdrachtgever met opgave van redenen.

¹ Voorbeeld: inwoner is niet thuis of doet de deur niet open zonder afmelding

Voorwaarden	
1.	Opdrachtnemer dient een schriftelijk verzoek in bij opdrachtgever voor toestemming tot het inzetten van een onderaannemer. Dit verzoek kan via de mail worden ingediend bij de Regisseur Sociaal Domein van de gemeente.
2.	Het schriftelijk verzoek bestaat uit de volgende gegevens: - Naam onderaannemer; - KvK nummer; - Reden waarom opdrachtnemer gebruik wil maken van onderaanneming; - Het verzoek is gedaan door de persoon die daartoe bij de KvK als gemandateerde persoon geregistreerd staat.
3.	De onderaannemer start de ondersteuning pas nadat opdrachtgever hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. Eerder gestarte ondersteuning wordt door opdrachtgever niet betaald.
4.	Er wordt geen toestemming verleend met terugwerkende kracht. De datum van de toestemming door opdrachtgever geldt als ingangsdatum.
5.	Opdrachtnemer is als hoofdaannemer verantwoordelijk voor het behalen van de gestelde doelen en resultaten zoals vastgesteld door opdrachtgever en zoals beschreven in de hulpovereenkomst door opdrachtnemer. Opdrachtnemer blijft bij het inschakelen van een onderaannemer te allen tijde (eind)verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitgevoerde ondersteuning. Ook is opdrachtnemer als hoofdaannemer verantwoordelijk voor de administratieve en financiële afhandeling van de uitgevoerde ondersteuning aan de onderaannemer.

4.14 Toezicht Wmo

Eén van de gemeentelijke taken die uit de Wmo 2015 voortvloeit is een toezichthoudende taak gericht op de naleving van de wet. Deze toezichthoudende taak heeft onder meer betrekking op het melden en onderzoeken van calamiteiten en voorvallen van geweld. Het melden en onderzoeken van een calamiteit en/of vormen van geweld is een vorm van reactief toezicht. De gemeente wil ook het zogenaamde proactieve toezicht vormgeven. Proactief toezicht vindt plaats op basis van vooraf vastgestelde prioriteiten, thema's of risico's. Door middel van het reactieve en proactieve toezicht wil de gemeente, in samenwerking met zorgaanbieders en inwoners, de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning optimaliseren. Om de toezichthoudende taak goed te kunnen invullen heeft de gemeente een toezichthouder Wmo aangesteld en wordt er aan opdrachtnemer nadere eisen gesteld in hoofdstuk 3.

4.14.1 Melding calamiteit of incident

Zorgaanbieders die ondersteuning vanuit de Wmo leveren zijn wettelijk verplicht calamiteiten of geweldsincidenten te melden bij de toezichthouder van de gemeente.

De Wmo 2015 omschrijft een calamiteit als "een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid". Het kan ook een hulpverlener of andere direct betrokkenen betreffen. Denk aan:

- Elk onverwacht en onbedoeld overlijden van een cliënt;
- Elke suïcide(poging) van een cliënt, die mogelijk samenhangt met tekortkomingen in de zorg bijvoorbeeld omdat er sprake was van onvoldoende toezicht, slechte communicatie of fouten bij de overdracht;
- Een gebeurtenis die heeft geleid of kan leiden tot ernstig en/of blijvend lichamelijk letsel bij een betrokkene;
- Een gebeurtenis die heeft geleid of kan leiden tot ernstig geestelijk lijden van een betrokkene;
- Ernstig grensoverschrijdend gedrag: fysiek, psychisch en/of seksueel door hulpverleners, cliënten of betrokkenen.
- Bij geweld kan gedacht worden aan ernstig grensoverschrijdend gedrag zowel fysiek, psychisch als seksueel door een beroepskracht, cliënt of andere betrokkene.

Alle calamiteiten en geweldsincidenten bij verstrekking van een Wmo voorziening, moeten na constatering binnen 3 werkdagen gemeld worden bij de Wmo toezichthouder. Deze melding wordt gedaan via het online meldingsformulier op de website van de gemeente Heerenveen: www.heerenveen.nl.

4.14.2 Relatie toezichthouder en contractmanager Wmo

De contractmanager ziet toe op naleving van de contractueel vastgelegde afspraken met name op het vlak van prestaties en monitort deze. De toezichthouder moet onafhankelijk van de relatie die een contractmanager met een aanbieder heeft kunnen toetsen of de kwaliteit die een aanbieder biedt daadwerkelijk van voldoende kwaliteit is. De toezichthouder maakt hierbij gebruik van de in de overeenkomst genoemde kwaliteitseisen. De contractmanager daarentegen moet kunnen sturen op de afgesproken prestatie indicatoren. Waar mogelijk stemt de toezichthouder af met de contractmanager. De toezichthouder maakt hierin zelf een afweging.

4.15 Social Return on Investment (SROI)

Social Return on Investment (SROI) betekent letterlijk: 'iets teruggeven aan de samenleving' en is net als duurzaam inkopen onderdeel van maatschappelijk verantwoord ondernemen en/of opdrachtgeven.

SROI beoogt dat een investering ook concrete sociale winst (return) oplevert, naast het 'gewone' rendement. In de inkooppraktijk betekent dit dat de opdrachtgever van haar opdrachtnemers eist dat zij een deel van de opdrachtwaarde investeren in het, bij voorkeur, creëren van extra werk/leer(ervaring)plaatsen, bijvoorbeeld door een deel van de opdracht uit te laten voeren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Deze opdracht is door opdrachtgever aangemerkt als opdracht voor toepassing van Social Return. In 2016 hebben de Friese gemeenten een gezamenlijk beleid vastgesteld dat toeziet op de uitvoering van SROI. Daarin wordt van contractpartijen met een omzet van > € 100.000 een prestatie gevraagd op het gebied van SROI. Bij aanvang van de overeenkomst in 2020 kan nog geen opdrachtwaarde worden bepaald. De in het eerste contractjaar (2020) gerealiseerde opdrachtwaarde van de zorgaanbieder geldt daarom als uitgangswaarde voor de verplichting die aanbieder voor het eerstvolgende contractjaar (dus voor het eerst in het jaar 2021) aangaat:

De vorm en invulling wordt in overleg met de klantmanager Social Return van de gemeente vastgesteld. Opdrachtnemer neemt contact op met de klantmanager Social Return om hierover nadere afspraken te maken wanneer de omzet van de prestatie > € 100.000,- is per jaar.

BIJLAGEN AANMELDINGSDOCUMENT

Bijlage 1 Overeenkomst (concept)

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 2 Inkoopvoorwaarden diensten gemeente Heerenveen 2018

Zie separaat bijgevoegd document.

**Bijlage 3 Eigen verklaring Toelatingsprocedure Open House Wmo
maatwerkvoorziening 'Hulp bij het huishouden 2020 e.v.'**

Zie separaat bijgevoegd interactief PDF document.

Bijlage 4 Kwaliteitskaders Wmo maatwerkvoorzieningen

Zie separaat bijgevoegd document.

**Bijlage 5 Inschrijfformulier Toelatingsprocedure Open House Wmo
maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden 2020 e.v.'**

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 6 Middelenverklaring

Zie separaat bijgevoegd document