



Bijlage B – Programma van Eisen

Aangepast naar aanleiding van Nota van Inlichtingen 1

Wet maatschappelijke ondersteuning

Huishoudelijke Ondersteuning

Gemeente Pekela

Datum: 22 maart 2024

Inhoud

1.	Eisen met betrekking tot kwaliteit Aanbieder	3
1.1.	Algemene eisen	3
1.2.	Eisen met betrekking tot interne kwaliteit en beleid.....	4
1.3.	Eisen met betrekking tot klachtenregeling.....	6
1.4.	Eisen met betrekking tot acceptatieplicht	6
1.5.	Eisen met betrekking tot zorgcontinuïteit.....	7
1.6.	Eisen met betrekking tot actieve signalering en opvolging.....	8
1.7.	Eisen met betrekking tot communicatie met cliënt.....	8
1.8.	Eisen met betrekking tot communicatie met Gemeente.....	9
1.9.	Eisen met betrekking tot lokale inbedding en samenwerking in de keten	9
2.	Eisen met betrekking kwaliteit medewerkers	10
2.1.	Algemene eisen	10
3.	Eisen met betrekking tot Social Return	11
4.	Financieel	11
4.1.	Resultaatbekostiging.....	11
4.2.	Administratief proces, fraude en declaratie	12
4.3.	Facturatie.....	12
4.4.	Verantwoording	14
5.	Monitoring en sturing.....	15
5.1.	Halfjaarlijkse managementrapportages.....	15
5.2.	Voortgangsgesprekken.....	16

1. Eisen met betrekking tot kwaliteit Aanbieder

1.1. Algemene eisen

1.	De Aanbieder is gevestigd in Nederland en communiceert in het Nederlands.
2.	Aanbieder handelt integer en voldoet en houdt zich voorafgaand en gedurende de looptijd van de overeenkomst onverkort aan alle vigerende wet- en regelgeving waaronder niet limitatief: - Wmo 2015; - Toetsingskader Wmo 2015 Oost-Groningen; - Lokale verordening maatschappelijke ondersteuning en de daaruit voortvloeiende nadere en beleidsregels (te raadplegen via: https://www.overheid.nl/lokale-wet-en-regelgeving); - De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)¹. Dat houdt in ieder geval in dat de Aanbieder beschikt over een: a) Beleidskader dat ziet op bescherming van persoonsgegevens, zoals omschreven in de AVG; b) Register van verwerkingen, zoals omschreven in de AVG; c) Register datalekken, zoals omschreven in de AVG; d) Data Protection Impact Assessment, zoals omschreven in de AVG; - Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sectoren (WNT)².
3.	De Aanbieder voldoet aan de volgende (beroeps)codes normen en richtlijnen waaronder in ieder geval (niet limitatief): - De vigerende voor Aanbieder van toepassing zijnde (beroeps)codes en CAO; - Landelijke door de beroepsgroep, waartoe Aanbieder behoort, geautoriseerde richtlijnen, professionele standaarden en handreikingen die van toepassing en relevant zijn voor het bieden van de gevraagde begeleiding.
4.	Ook handelt Aanbieder, hoewel niet verplicht als er alléén zorg wordt geleverd vanuit de Wmo, in overeenstemming met: - De Wet Medezeggenschap cliënten zorginstellingen; - De Governance code Zorg³.
5.	Het Verdrag over de rechten van personen met een handicap, New York, 13-12-2006 (ook bekend als VN-verdrag handicap) wordt in acht genomen bij de uitvoering van de dienstverlening en in de toegankelijkheid van de dienstverlening.
6.	De Aanbieder stelt bij aanvang van de ondersteuning in overleg met cliënt een Ondersteuningsplan op dat aansluit bij het resultaat en bij de doelen zoals zijn opgenomen in het door het (Wmo)-casusregisseur opgestelde onderzoeksverslag.
7.	De Aanbieder maakt gebruik van de eigen kracht van de cliënt en/of de mantelzorgers en probeert deze eigen kracht zo veel mogelijk te bevorderen.
8.	De Aanbieder hanteert een systeemgerichte aanpak en zet in op de versterking van het systeem rondom de cliënt.
9.	De Aanbieder zal waar mogelijk zorgdragen voor het realiseren van overgang naar een lichtere vorm van ondersteuning (afschaling), zodra dit verantwoord is. Dit kan ook een voorliggende (algemene) voorziening zijn.

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

² De gemeente is van mening dat het geld dat zij investeert in begeleiding ook daadwerkelijk daaraan besteed moet worden. Indien een of meerdere leden van directie, bestuur of toezichthouders van Aanbieders een salaris of vergoeding ontvangt boven de norm van de genoemde wet, dan behoudt de gemeente zich het recht voor deze informatie te publiceren.

³ <https://www.governancecodezorg.nl/>, voor een eenmanszaak of een VOF is er geen sprake van een raad van toezicht waardoor op deze organisaties de bepalingen van verantwoord toezicht niet van toepassing zijn - <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2020-180.html>.

10.	De Aanbieder heeft een meldcode volgens het 'Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' vastgesteld waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan. De Aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode onder alle medewerkers, vrijwilligers en (indien van toepassing) cliënten.
11.	De Aanbieder heeft een interne regeling opgesteld met betrekking tot het melden van calamiteiten en geweldsincidenten bij de toezichthoudend ambtenaar. De Aanbieder zorgt ervoor dat de inhoud van deze regeling bekend is bij alle medewerkers, vrijwilligers en (indien van toepassing) cliënten en dat hier naar wordt gehandeld.
12.	De Aanbieder heeft een effectieve en laagdrempelige regeling vastgesteld voor de afhandeling van klachten van cliënten en ten aanzien van gedragingen van de Aanbieder of haar medewerkers tegen een cliënt, conform vigerende wet- en regelgeving.
13.	De Aanbieder heeft een regeling voor medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de Aanbieder die voor de cliënten van belang zijn. In de regeling dient ook opgenomen te worden op welke wijze cliënten hierover geïnformeerd worden.
14.	De Aanbieder voert een deugdelijke administratie waarbij de inkomsten, uitgaven en verplichtingen te herleiden zijn naar bron en bestemming. Dit ook in overeenstemming met de kwaliteitsborging en certificering van de organisatie.

1.2. Eisen met betrekking tot interne kwaliteit en beleid

15.	De Aanbieder zorgt voor een goede kwaliteit van de maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning en adequate deskundigheid van de medewerkers en beschikt hiervoor over een adequaat (intern) kwaliteitsmanagementsysteem. Met een kwaliteitsmanagementsysteem wordt bedoeld dat Aanbieder beleid hanteert met betrekking tot het <i>beheersen, bewaken, borgen en verbeteren</i> van de <i>kwaliteit</i> van de ondersteuning. Dit systeem moet gelet op de grootte en omvang van Aanbieder passend zijn. Daarnaast moet de scope ⁴ van het kwaliteitsmanagementsysteem zijn afgestemd op het product waarvoor Aanbieder is gecontracteerd. Dit kwaliteitssysteem wordt periodiek geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Aanbieder kan bovenstaande aantoonbaar maken door een geldig (niet geschorst) branche specifiek kwaliteitscertificaat zoals: a) HKZ certificaat; b) ISO voor de zorg; c) Prezo voor Hulp bij het Huishouden; d) KIWA certificaat voor ZZP (in geval van éénmanszaak volgens KvK); e) of een vergelijkbaar branche specifiek certificaat (nader ter beoordeling van de Gemeente Pekela).
16.	Het kwaliteitsmanagementsysteem wordt in opdracht van de Aanbieder één keer in de twee kalenderjaren (na de start van de overeenkomst, de eerste keer op uiterlijk 01-07-2026) onafhankelijk ⁵ getoetst door een IRCA ⁸ opgeleide en gediplomeerde lead auditor.

⁴ De scope geeft aan waarop getoetst is en op welke vormen van ondersteuning het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) van toepassing is.

⁵ Onafhankelijk houdt in dat de auditor niet betrokken is geweest bij het opzetten van het kwaliteitsmanagementsysteem. ⁸ International Register of Certificated Auditors.

	Vanzelfsprekend moet het oordeel van deze auditor positief zijn. Gemeente wordt door Aanbieder direct op de hoogte gesteld als de lead auditor een negatief oordeel uitspreekt en/of het certificaat opschort.
17.	De ondersteuning wordt in elk geval: - Veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt; - Afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van begeleiding en/of ondersteuning of hulp die de cliënt ontvangt; - Verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard.
18.	De Aanbieder zorgt ervoor dat de aangeboden ondersteuning door zo min mogelijk verschillende medewerkers wordt uitgevoerd. De Aanbieder streeft ernaar dat de cliënt een vaste medewerker voor de uitvoering van de Huishoudelijke Ondersteuning krijgt.
19.	Een Aanbieder kan naast de inzet van een professional in het kader van de begeleiding - onder toezicht en verantwoordelijkheid van de professional - ondersteunende medewerkers zoals stagiairs, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen, inzetten waarbij van Aanbieder wordt geëist dat deze hiervoor een vrijwilligers- en stagebeleid hanteert. De Gemeente stelt aan ondersteunende medewerkers van Aanbieders de volgende voorwaarden: - De inzet van ondersteunende medewerkers is enkel toegestaan na instemming van de cliënt en/of cliëntvertegenwoordiger; - Voor vrijwilligers en ondersteunde medewerkers mogen geen uren gedeclareerd worden; - Ondersteunende medewerkers worden als boventallig beschouwd en worden aanvullend ingezet naast de professional; de stagiair werkt altijd onder aansturing en verantwoordelijkheid van de professional; - De professional heeft altijd de regie en is het aanspreekpunt; - De inzet van ondersteunende medewerkers doet geen afbreuk aan de kwaliteit van de begeleiding en het behalen van de afgesproken resultaten; - De inzet van ondersteunende medewerkers vindt plaats in combinatie met en onder toezicht en verantwoordelijkheid van de professional; - De inzet van ondersteunende medewerkers vindt altijd plaats op basis van een weloverwogen keuze door de Aanbieder; - Er zijn duidelijke schriftelijke afspraken gemaakt over de taken en verantwoordelijkheden tussen de professional en ondersteunende medewerkers; - Ondersteunende medewerkers mogen nooit taken uitvoeren die uitsluitend zijn voorbehouden aan professionals.
20.	De Aanbieder garandeert de volledige levering van de Huishoudelijke Ondersteuning volgens de indicatie, ook bij ziekte van medewerkers van de Aanbieder, dan wel in vakantieperiodes.
21.	De Aanbieder zorgt voor het afstemmen van de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning op de persoonlijke situatie van de cliënt en zijn mantelzorger(s).
22.	De beleving van de cliënt bij de uitvoering van de opdracht is van groot belang en het kunnen beoordelen van de kwaliteit is van grote waarde. Daarom zal de Gemeente klanttevredenheidsonderzoeken/cliëntervaringsonderzoek minimaal 1x per jaar (laten) uitvoeren. De Aanbieder verleent altijd zijn medewerking aan dit onderzoek.
23.	Op het moment dat de Aanbieder zelf een klanttevredenheidsonderzoek uitvoert, dan wordt de Gemeente hiervan in kennis gesteld en worden de resultaten met de Gemeente gedeeld.

1.3. Eisen met betrekking tot klachtenregeling

24.	De Aanbieder beschikt over een klachtenregeling en over een onafhankelijke klachtencommissie.
25.	De Aanbieder informeert cliënten actief, dat betekent onder meer dat de klachtenregeling minimaal te raadplegen is op de website en dat de klacht online gemeld kan worden. De Aanbieder zorgt ervoor dat de inhoud van deze regeling bekend is bij alle medewerkers, vrijwilligers en cliënten.
26.	Cliënten worden snel en correct geïnformeerd door Aanbieder over wat er met de wensen c.q. klachten gebeurt.
27.	De Aanbieder stelt Gemeente onmiddellijk op de hoogte wanneer een officiële klacht is ingediend en stelt halfjaarlijks een klachtenrapportage waarin minimaal is beschreven: a) Het aantal klachten; b) Een beschrijving van de klacht, incl. het thema van de klacht; c) De termijn waarbinnen een klacht is afgehandeld; d) De wijze waarop de klachten per cliënt zijn afgehandeld; e) De wijze van communicatie en opvolging van de klachten per klacht; f) Welke verbetermaatregelen naar aanleiding van de klachten zijn genomen per klacht. Deze rapportage wordt halfjaarlijks op aanvraag vanuit de Gemeente aangeleverd.

1.4. Eisen met betrekking tot acceptatieplicht

28.	De Aanbieder verplicht zich contractueel om de opdracht voor het leveren van een maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning aan een cliënt te aanvaarden ongeacht diens leeftijd, geslacht, afkomst, geaardheid, inkomen of gezondheidstoestand.
29.	Het uitgangspunt is dat wachtlijsten en wachttijden niet ontstaan. De Aanbieder is verantwoordelijk voor de Huishoudelijke Ondersteuning van de cliënt vanaf het moment dat de Gemeente het bericht toewijzing (iWmo bericht 301) heeft verstuurd. Aanbieder geeft bij de Gemeente aan zodra er sprake is van dreigende een wachtlijst. - Indien de cliënt aangeeft te willen wachten op ondersteuning van de betreffende Aanbieder, dan wordt deze genoteerd op de wachtlijst. - Een cliënt die op de wachtlijst staat van de Aanbieder is toegelaten tot de maatwerkvoorziening. De cliënt voldoet aan de criteria en er is een (intake)gesprek met de cliënt geweest. De NAW-gegevens van de cliënt op de wachtlijst zijn daarom te allen tijde bekend. - De Gemeente ontvangt desgevraagd een lijst met NAW-gegevens van degenen die op de wachtlijst staan.
30.	Als de Aanbieder gegronde redenen heeft om de ondersteuning aan een specifieke cliënt niet te kunnen leveren dan wel stop te zetten, meldt de Aanbieder dit tijdig, schriftelijk en onderbouwd bij de Gemeente. De Aanbieder treedt vervolgens in overleg met de Gemeente. De Gemeente kan toestaan dat de Aanbieder in die specifieke cliëntsituatie geen ondersteuning hoeft te verlenen, dan wel de ondersteuning stop mag zetten.
31.	Bij een verzoek tot beëindiging zorgt de Aanbieder ervoor dat de ondersteuning wordt gecontinueerd, totdat de cliënt de ondersteuning ontvangt van een andere Aanbieder.

32.	De Aanbieder zorgt per cliënt voor de vorming van een dossier om zo te kunnen aantonen dat voldoende inspanning is gepleegd om de ondersteuning te kunnen starten dan wel voort te kunnen zetten.
33.	Onder de acceptatieplicht valt ook de verplichting voor de Aanbieder om te zoeken naar een passend alternatief wanneer niet, na uiterste inspanning, tijdig passende huishoudelijk ondersteuning kan worden geboden.
34.	Als de Aanbieder aantoonbaar niet de benodigde Huishoudelijke Ondersteuning (tijdig) kan bieden, dan dient de Aanbieder hiervoor een oplossing te vinden. Hierbij is er een optie: a) De Aanbieder vindt een andere gecontracteerde Aanbieder die de gevraagde ondersteuning kan bieden. Dit gebeurt altijd in overleg met de cliënt en de Gemeente. De Aanbieder neemt hierover onverwijld proactief contact op met de Gemeente.
35.	De Aanbieder kan de Huishoudelijke Ondersteuning beëindigen dan wel weigeren, als er redenen bestaan op grond waarvan de ondersteuning in redelijkheid niet van de Aanbieder kan worden verlangd. Dat is in ieder geval van toepassing in de volgende situaties: a. Voortdurende weigering door de client van ondersteuning. b. Ernstig of frequent wangedrag van de cliënt. c. Het door toedoen van naasten van de cliënt ontstaan van ernstige spanningen met de medewerker waardoor het voortzetten van een zorgvuldige ondersteuning en verzorging van de cliënt ernstig wordt bemoeilijkt. d. Cliënt komt structureel afspraken zoals gemaakt in het leveringsplan niet na. De Aanbieder neemt hierover onverwijld proactief contact op met de Gemeente en stopt de Huishoudelijke Ondersteuning pas na schriftelijk akkoord van de Gemeente.
36.	Aanbieder spant zich in om cliënten die de ondersteuning weigeren, de passieve cliënten, zoveel mogelijk te activeren om wel open te staan voor de ondersteuning.

1.5. Eisen met betrekking tot zorgcontinuïteit

37.	De Gemeente maakt onderscheid in zorgcontinuïteit van de ondersteuning en overdracht van een cliënt naar een andere Aanbieder: a) Bedreigingen van de continuïteit: Aanbieder stelt de Gemeente direct in kennis van omstandigheden die de continuïteit van de zorg op enigerlei wijze (kunnen) bedreigen, in het bijzonder maar niet uitsluitend op financieel en zorginhoudelijk gebied. b) Zorgcontinuïteit bij vakantie en ziekte: De Aanbieder garandeert de continuïteit van de ondersteuning in die zin dat de cliënt ook gedurende ziekte- en vakantieperiodes de benodigde ondersteuning kan krijgen. c) Overdracht cliënten naar de Aanbieder: Bij overdracht van cliënten van een andere Aanbieder naar Aanbieder werkt Aanbieder mee aan een zorgvuldige overdracht waarbij het bieden van zorgcontinuïteit als uitgangspunt geldt. Wanneer er voor de cliënt al een leveringsplan is opgesteld dan neemt Aanbieder deze in goed overleg met de overdragende Aanbieder na slechts lichte toetsing over, zodat cliënt minimale drempels ervaart bij de overgang.
-----	---

	d) Overdracht cliëntenbestand aan de Gemeente: Aanbieder werkt bij beëindiging van de overeenkomst, ongeacht de reden daarvoor, mee aan een zorgvuldige overdracht van de cliënten naar de Aanbieder die de ondersteuning over neemt. Hij levert daarnaast zijn totale cliëntenbestand aan bij de Gemeente.
38.	Bij overdracht van een cliënt naar een andere Aanbieder werkt Aanbieder actief mee aan het tijdig, zorgvuldig en zonder extra kosten overdragen van cliënten en informatie, zodat de continuïteit van ondersteuning geborgd is. De overdracht kan ook zijn naar een Aanbieder in het kader van Wmo of Wlz.
39.	Zowel met betrekking tot de continuïteit van de ondersteuning als de overdracht van een client naar een andere Aanbieder stelt de Aanbieder de Gemeente direct in kennis van omstandigheden die de continuïteit van de zorg op enigerlei wijze (kunnen) bedreigen, in het bijzonder, maar niet uitsluitend, op financieel en zorginhoudelijk gebied.

1.6. Eisen met betrekking tot actieve signalering en opvolging

40.	De medewerker van de Aanbieder heeft een actieve signaleringsplicht binnen de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, maar ook ten aanzien van veranderingen in de gezondheid (fysiek, psychogeriatrisch en psychisch), de sociale situatie en de behoefte van de cliënt aan minder, meer of andere ondersteuning of zorg, steeds gezien de doelstelling van de Wmo 2015 en indien van toepassing het beleidsplan van de Gemeente. De Aanbieder zorgt voor opvolging van hetgeen zijn medewerker gesignaleerd heeft, nadat de Gemeente hierover te allen tijden is geconsulteerd.
41.	De Aanbieder traint de medewerkers op het actief signaleren en de opvolging hiervan.
42.	De medewerker signaleert als de geboden ondersteuning niet passend is.

1.7. Eisen met betrekking tot communicatie met cliënt

43.	De feitelijke ondersteuning bij cliënt dient te starten binnen 10 15 werkdagen nadat Aanbieder de toewijzing tot ondersteuning van de Gemeente heeft ontvangen
44.	Bij communicatie die met de cliënt wordt gevoerd dient de Aanbieder zodanig te handelen dat de informatie voor de cliënten tijdig en volledig beschikbaar is.
45.	De ondersteuning wordt verstrekt met een respectvolle bejegening met inachtneming van de (wettelijke) rechten van de cliënt zoals onder andere het recht op privacy, het recht op vrijheid van meningsuiting et cetera.
46.	De Aanbieder communiceert adequaat met de client en in begrijpelijke taal voor de cliënt. De algemene informatievoorziening van de Aanbieder is goed en begrijpelijk en Aanbieder is telefonisch en per e-mail goed bereikbaar voor cliënten.
47.	Indien cliënt de Nederlandse taal niet beheerst, zorgt Aanbieder in overleg en afstemming met Gemeente voor aanvullende maatregelen zoals tolk en vertaaldiensten. De eventuele vergoeding voor deze aanvullende maatregelen worden vergoed door de opdrachtnemer.
48.	Bij het eerste contact met de cliënt spreekt de Aanbieder met cliënt af welke wijze van communiceren (bv. telefonisch, per post, per e-mail, face-to-face, videobellen) het beste bij cliënt past en legt dit vast.
49.	De cliënt heeft een vast aanspreekpunt binnen de organisatie van de Aanbieder welke goed bereikbaar is.

50.	De Aanbieder draagt zorg voor een optimale telefonische (van maandag t/m vrijdag van 08:00 -17:00 uur) en digitale (e-mail) bereikbaarheid voor cliënten. In het geval van e-mail wordt een respons vereist binnen maximaal 2 werkdagen, in het geval van spoedinzet binnen maximaal 24 uur.
51.	Als de Aanbieder algemene communicatie verstuurt naar (alle) cliënten dan dient de Aanbieder de Gemeente hiervan op de hoogte te stellen. Bijvoorbeeld door middel van kopie van de brief of van de e-mail.

1.8. Eisen met betrekking tot communicatie met Gemeente

52.	De Gemeente eist korte lijnen en persoonlijk contact tussen de Gemeente en de Aanbieder. De Gemeente en de Aanbieder doen dit door vaste contactpersonen en aanspreekpunten aan te stellen. Als de Gemeente en/of de Aanbieder knelpunten ervaart in de communicatie verplichten beide zich er toe contact op te nemen met elkaar om deze knelpunten te verhelpen.
53.	De Aanbieder informeert de Gemeente proactief, tijdig en adequaat als tijdens de looptijd van de overeenkomst ontwikkelingen plaatsvinden die de continuïteit van de ondersteuning van Aanbieder beïnvloeden, dan wel wanneer de uitvoering en/of de naleving van de onderhavige opdracht niet of onvoldoende gegarandeerd kan worden.
54.	De Gemeente informeert de Aanbieder proactief, tijdig en adequaat over ontwikkelingen die invloed hebben of kunnen hebben op de uitvoering van de overeenkomst.
55.	De Aanbieder draagt zorg voor een optimale telefonische (op werkdagen van maandag t/m vrijdag (08:30 -17:00 uur) en digitale (e-mail) bereikbaarheid voor de Gemeente. In het geval van e-mail wordt een respons vereist binnen maximaal 2 werkdagen.
56.	Aanbieder is aangesloten op en communiceert via het digitale berichtenverkeer (iWmo).
57.	Aanbieder zendt rapportages, en declaraties en overige informatie digitaal via iWmo/of via het door de Gemeente beschikbaar te stellen digitale contactadres toe aan Gemeente. Aanbieder conformeert zich aan het doorlopen van een ketentest voor aanvang van de overeenkomst voor het testen van het berichtenverkeer.

1.9. Eisen met betrekking tot lokale inbedding en samenwerking in de keten

58.	De Aanbieder werkt adequaat samen met andere disciplines (al of niet binnen de eigen organisatie), het sociaal netwerk, mantelzorgers en vrijwilligers, zodat de continuïteit en kwaliteit van de ondersteuning gewaarborgd is. De samenwerking draagt bij aan het realiseren van de beoogde resultaten van de ondersteuning.
59.	De Aanbieder is op de hoogte van de relevante lokale (algemene) voorzieningen op het terrein van Zorg en Welzijn, heeft kennis van de sociale kaart binnen de Gemeente en deelt deze informatie indien noodzakelijk met medewerker en/of client.

2. Eisen met betrekking kwaliteit medewerkers

2.1. Algemene eisen

60.	De medewerkers van de Aanbieder zijn bekend met de professionele standaard passend bij de dienstverlening Huishoudelijke Ondersteuning, bezitten de daarbij passende competenties en handelen in overeenstemming met deze professionele standaard.
61.	De Aanbieder zorgt ervoor dat zijn medewerkers beschikken over juiste basisvaardigheden met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden, zoals het gevolgd hebben van de basistraining huishoudelijke zorg en de basistraining schoonmaken.
62.	De competenties en vaardigheden worden op peil gehouden, bijvoorbeeld door middel van trainingen, teambesprekingen, intervisie en casuïstiekbesprekingen.
63.	De medewerkers handelen vanuit de visie van de Gemeente op maatschappelijke ondersteuning (zie Verordening maatschappelijke ondersteuning Pekela 2024).
64.	De Aanbieder is van alle (betaalde, onbetaalde, professionele en niet-professionele) medewerkers met cliëntcontacten in bezit van een verklaring omtrent gedrag (VOG) gericht op de uit te voeren werkzaamheden, als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens. Deze verklaring dient in ieder geval te zien op screeningsprofiel 85: Belast zijn met de zorg voor (hulpbehoevende) personen, zoals ouderen en gehandicapten. Deze verklaring is voor nieuwe medewerkers niet ouder dan drie (3) maanden. Voor bestaande medewerkers geldt deze niet ouder mag zijn dan drie (3) jaar.
65.	Voor de medewerkers die direct contact hebben met cliënten, geldt dat zij: i. servicegericht en klantvriendelijk zijn; ii. oog hebben voor de zelfredzaamheid van de cliënt en diens mogelijkheden voor participatie; iii. beschikken over goede sociale en communicatieve vaardigheden; iv. Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen, voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden en begrijpelijk en passend bij het taalniveau van de cliënt; v. zich steeds tegenover de cliënt kunnen legitimeren; vi. praktische kennis, ervaring met huishoudelijke werkzaamheden; vii. in staat zijn 'regie' te voeren op de huishoudelijke taken. Aanvullende functievereisten: i. in staat zijn de zelfredzaamheid van de cliënt en diens mogelijkheden voor zelfredzaamheid zo mogelijk vergroten passend bij het cliëntperspectief. ii. kennis/ervaring m.b.t. de omgang met doelgroepen met gedragsproblematiek.
66.	De medewerkers zijn betrokken en dragen er zorg voor dat zij voldoende kennis hebben van de cliënt en zijn of haar sociale netwerk, dit mede in verband met hun signalerende rol.
67.	De medewerkers die bij de uitvoering van de opdracht direct contact hebben met de cliënt, hebben oog voor zorgelijke veranderingen in de leefsituatie van betreffende cliënt en spelen deze signalen door aan de betreffende Wmo-consulent van de Gemeente.
68.	De medewerkers communiceren met cliënten en hun mantelzorger(s) zowel mondeling als schriftelijk in het Nederlands.
69.	Niet-professionele inzet (bijvoorbeeld door een vrijwilliger of stagiair) vindt plaats onder verantwoordelijkheid van een professionele medewerker. De niet-professionele

	medewerker dient deskundig en competent te zijn voor de toegewezen taak en voert de werkzaamheden onder fysiek toezicht van minstens één professionele medewerker uit.
--	--

3. Eisen met betrekking tot Social Return

70.	De Aanbieder verplicht zich om minimaal 5 % van de gefactureerde opdrachtsom aan te wenden voor SROI-activiteiten. De SROI-activiteiten dienen in het kader van deze overeenkomst te worden uitgevoerd (hetzij bij Gemeente, bij een onderaannemer of toeleverancier). Voorwaarden bij de SROI-activiteiten: - Deze zijn direct toe te rekenen aan de opdracht. - Het betreft nieuwe SROI-activiteiten, die uitgevoerd worden na toelating binnen deze overeenkomst. - De SROI-activiteiten mogen alleen bij Gemeente worden opgegeven in het kader van deze overeenkomst. - In geval van SROI-verlegging naar een onderaannemer gelden dezelfde bepalingen als die voor hoofdAanbieder gelden. - De Aanbieder is verantwoordelijk voor het nakomen van zijn SROI-verplichtingen en moet deze kunnen onderbouwen (ook wanneer de SROI verlegd wordt naar een onderaannemer). De bouwblokkenmethode is opgenomen als bijlage D.
-----	---

4. Financieel

4.1. Resultaatbekostiging

71.	Aanbieder en de Gemeente hanteren de landelijke afspraken over het iWmo-berichtenverkeer. De afspraken zijn vastgelegd op www.istandaarden.nl en in de Standaard Administratieprotocollen (SAP) op www.isociaaldomein.nl .
72.	De Gemeente en de Aanbieder hanteren in ieder geval de volgende berichten. Bericht iWmo Omschrijving Van -> naar 301 Toewijzing ondersteuning Gemeente -> Aanbieder 302 Retourbericht toewijzing ondersteuning Aanbieder -> Gemeente 305 Aanvang ondersteuning Aanbieder -> Gemeente 306 Retourbericht aanvang ondersteuning Gemeente -> Aanbieder 315 Verzoek om toewijzing -> Aanbieder 317 Verzoek om wijziging -> Aanbieder 323 Declaratiebericht Aanbieder -> Gemeente 325 Retourbericht declaratie Gemeente -> Aanbieder 307 Einde/mutatie ondersteuning Aanbieder -> Gemeente 308 Retourbericht einde/mutatie ondersteuning
73.	Het berichtenverkeer (met name de toewijzing en de declaratie) vormt de randvoorwaarde voor deze uitvoeringsvariant waarmee beide partijen in de eigen administratie de zorgomzet en eventueel uitputting van het budget monitoren en verantwoorden. Dit betekent dat de Gemeente en de Aanbieder: - Gebruikmaken van de meest actuele landelijk gedefinieerde informatiestandaarden;

	- iWmo-berichten uitwisselen via de landelijke infrastructuur, met gebruikmaking van de knooppunten Gemeentelijk Gegevensknooppunt (GGK) en VECOZO Schakelpunt.
--	---

4.2. Administratief proces, fraude en declaratie

74.	De Aanbieder communiceert en factureert met de Gemeente via de landelijke informatiestandaard iWmo berichtenverkeer. Voor verdere concrete afspraken hierover wordt verwezen naar het Regionaal standaard Administratie Protocol en het Standaard Administratie Protocol behorend bij deze overeenkomst.
75.	De toegang tot de ondersteuning loopt, al dan niet gemandateerd, altijd via de Gemeente. Dit betekent dat de Gemeente een toewijzingsbericht (301 bericht) stuurt. Zonder toewijzingsbericht (301 bericht) is declaratie van de geleverde zorg niet mogelijk. Aanbieder verleent op verzoek van Gemeente medewerking aan bestandsvergelijking op de cliëntregistratie.
76.	De Gemeente stelt uiterlijk bij het aangaan van de Overeenkomst de definitieve productcodelijst vast en deelt deze met de Aanbieder. De Aanbieder dient te declareren in overeenstemming met deze productcodes.
77.	Aanbieder zorgt voor het tijdig en juist verzenden van de start- en stopzorgberichten, zodanig dat de Gemeente tijdig en juist informatie kan verstrekken aan het CAK om de eigen bijdrage te laten starten dan wel te stoppen. De Gemeente gebruikt hiervoor de datum uit de start- en stopzorgberichten (305- en 307 berichten) van Aanbieder.
78.	De eigen bijdrage kan alleen tijdelijk worden stopgezet in uitzonderlijke situaties, bijvoorbeeld als iemand voor langere periode (minimaal 6 weken) in het ziekenhuis is opgenomen. Wanneer hier sprake van is maakt Aanbieder hierbij gebruik van het tijdelijk stopbericht via het iWmo berichtenverkeer. Aanbieder doet dit te allen tijde in overleg met de Gemeente.
79.	De Gemeente stelt de volgende eisen aan Aanbieders over materiële controle en fraudeonderzoek in het kader van deze overeenkomst: - De Gemeente toetsen tijdens de looptijd van de overeenkomst of Aanbieder aan alle kwaliteits- en rechtmatigheidseisen en al hetgeen is opgenomen in deze overeenkomst voldoet/voldoen. Gemeente is daarbij gerechtigd tot materiële controle, tot fraudeonderzoek en/of het doen van onderzoek of steekproeven in het kader van het toezicht op kwaliteit en/of rechtmatigheid. Hieronder valt ook een integriteitsscreening aan de hand van de Wet Bibob. Een Aanbieder verleent hieraan kosteloos zijn volledige medewerking. De wijze van uitvoering van de controle en onderzoek is voorbehouden aan Gemeente of aan een door Gemeente aangewezen derde met inachtneming van de daaraan te stellen zorgvuldigheidsnormen.

4.3. Facturatie

80.	De Gemeente betaalt achteraf op basis van declaratie, zonder dat voorafgaand structurele bevoorschotting plaatsvindt. Aanbieder stuurt aan de Gemeente een declaratie voor de feitelijk geleverde inzet op basis van een (geldende) Beschikking door middel van het declaratiebericht (323 bericht). Declaratie voor Huishoudelijke Ondersteuning dient gedaan te worden in minuten. (Oftewel dezelfde eenheid als aangegeven op de beschikkingen). Het uurtarief zal ingevoerd worden in iWmo. De berekening van de declaratie zal gedaan worden op basis van onderstaande formule.
-----	--

	Aantal geleverde minuten / 60 * uurtarief Declaratie kan uitsluitend op deze wijze plaatsvinden. Aanbieder declareert de feitelijke ondersteuning, passend binnen de toewijzing en passend bij de tariefeenheid, maandelijks. Dit doet de Aanbieder uiterlijk op de laatste dag van de opvolgende maand waarin de kosten volgens het contract declarabel zijn.
81.	Aanbieder factureert in overeenstemming met de overeengekomen tarieven in deze Overeenkomst. Bij de honorering door Gemeente zijn alle voorkomende kosten van Aanbieder in de ruimste zin inbegrepen. Dit houdt in dat Gemeente geen andere kosten betaalt.
82.	De tariefeenheid is niet deelbaar. Indien Aanbieder enkel voor een deel van een tariefeenheid ondersteuning levert dan mag Aanbieder één tariefeenheid factureren. Het is niet toegestaan om delen van een tariefeenheid te factureren.
83.	De factuur dient binnen de volgende maand na afloop van de vorige maand te zijn ingediend bij de Gemeente.
84.	Gemeente houdt zich het recht voor om het naar oordeel van Gemeente bij uitval van het declaratiebericht, dat deel van de factuur niet uit te betalen.
85.	De factuur dient binnen 30 dagen na afloop van de te factureren maand bij Gemeente ingediend te zijn.
86.	Bij beëindiging van een opdracht binnen de maand wordt het volledige voor die maand geldende tarief vergoed.
87.	Als een indicatie eindigt gedurende de maand en deze wordt aansluitend verlengd, dan mag voor beide indicaties maximaal 1 maand gefactureerd worden. Dit houdt dus in dat er per cliënt nooit twee keer dezelfde maand kan worden gefactureerd
88.	Bij omzetting van categorie in een maand wordt alleen de “oude” categorie gefactureerd.
89.	Bij verhuizing binnen de Gemeente naar een andere Aanbieder vindt er afstemming plaats over overname van facturatie: Er kunnen geen twee dezelfde maanden gefactureerd worden bij dezelfde cliënt.
90.	Als een opdracht aanvangt binnen een lopende maand, factureert Aanbieder het volledige, voor die maand geldende maandtarief; bij eindiging van de Opdracht binnen een lopende maand, factureert Aanbieder het volledige, voor die maand geldende maandtarief.
91. V	Gemeente is slechts gehouden tot vergoeding van facturen/declaraties als en voor zover het werkzaamheden van Aanbieder betreft die zijn verricht op basis van een geldige beschikking, ten aanzien waarvan en voor zover geen klachten aangaande Aanbieder zijn geuit, die overigens niet door Gemeente worden betwist en indien en voor zover die facturen volgens de beschreven wijze zijn ingediend en opgesteld. Vergoeding geschiedt alsdan binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur, bijzondere omstandigheden daargelaten. Indien Gemeente een factuur gemotiveerd geheel of gedeeltelijk betwist, heeft Gemeente het recht het betwiste bedrag niet te betalen. Gemeente zal Aanbieder op de hoogte stellen van de redenen en partijen zullen een dergelijk geschil zo snel mogelijk oplossen. Voor het deel van de factuur wat correct is opgesteld is Gemeente niet gerechtigd de betaling te weigeren of op te schorten.
92.	Met betrekking op eventuele correcties op de factuur, zie Regionaal Standaard Administratieprotocol.
93.	De Gemeente kan onderzoek doen naar de juistheid van de declaratie. Indien sprake is van geconstateerde onrechtmatigheid en/of ondoelmatigheid (waaronder het niet

	voldoen aan de overeengekomen kwaliteitseisen of het in rekening brengen van onnodig geleverde frequentie) in/van de geleverde hulp kan de Gemeente Aanbieder 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.
94.	In het geval inwoner niet thuis is of blijkt te zijn op het moment dat de ondersteuning is afgesproken: a) Spant de Aanbieder zich in om inwoner te herinneren aan een gemaakte afspraak. Dit kan bijvoorbeeld door een app of sms als afspraakherinnering in combinatie met een aantoonbare poging tot persoonlijk contact; b) De Aanbieder spant zich ten aller tijden in om bij een no show in contact te komen met de cliënt. c) Als inwoner de Huishoudelijke Ondersteuning niet vier (4) 24 uur van tevoren afzegt of niet aanwezig is op de verwachte afspraak mag Aanbieder voor de betreffende werkdag maximaal 1 uur no-show declareren bij Gemeente. De voornoemde tijd is declarabel als het een incident betreft en Aanbieder kan aantonen dat hij zich heeft ingezet overeenkomstig hetgeen onder a is opgenomen. d) Bij herhaling binnen een tijdsbestek van één (1) maand wordt voorafgaand aan declaratie en zo spoedig mogelijk na herhaalde afwezigheid van de inwoner overlegd met Gemeente hoe met de situatie en eventuele toekomstige situaties voor deze inwoner om te gaan. e) Wanneer situatie bij D. zich voordoet is de Aanbieder verplicht per ommekeer aan Gemeente door te geven wanneer inwoner niet op het afgesproken moment niet beschikbaar was voor ontvangst van de gevraagde Huishoudelijke Ondersteuning.

4.4. Verantwoording

95.	Aanbieder maakt gebruik van het landelijk accountantsprotocol Financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet, dat is opgesteld door het I-Sociaal domein. Uiterlijk 1 april na afloop van het voorgaande kalenderjaar verstrekt Aanbieder aan de Gemeente een door de accountant gewaarmerkte financiële productieverantwoording met een controleverklaring. De controleverklaring is gericht op het verschaffen van zekerheid van de financiële productieverantwoording op totaalniveau per perceel van de Gemeente Pekela van het voorgaande kalenderjaar ten behoeve van de rechtmatigheid van de uitgaven van Aanbieder.
96.	Om te waarborgen dat de Gemeente voldoende controlezekerheid over de uitgaven verkrijgt, dient Aanbieder, naast toepassing van het landelijk accountantsprotocol, medewerking te verlenen aan de uitvoering van materiële controles en/of te voldoen aan verzoeken om nadere informatie door of namens de Gemeente.
97.	Aanbieder is verplicht mee te werken aan door de Gemeente aangekondigde en onaangekondigde onafhankelijke onderzoeken, waaronder een cliëntervaringsonderzoek, kwaliteitsonderzoek, toezichtsonderzoek en/of samenwerkingsonderzoek. Ook aan aangekondigde en onaangekondigde werkbezoeken en audit door of namens de Gemeente moet door Aanbieder (kosteloos) worden meegewerkt.
98.	Bestuurders van Aanbieder ontvangen geen hogere bezoldiging dan volgens de Wet normering van topinkomens is toegestaan. Indien Aanbieder in enig jaar meer winst maakt dan 10% dient Aanbieder hier melding van te maken in zijn jaarverantwoording

	inclusief een toelichting hoe deze winst is ontstaan, waarna partijen met elkaar in overleg treden. Naar aanleiding hiervan kan de Gemeente nader onderzoek in stellen en besluiten de Raamovereenkomst op te zeggen zonder dat Aanbieder recht heeft op een schadevergoeding. Dit geldt ook voor onderaannemers, waarbij het recht om gebruik te maken van de betreffende onderaannemer door de Gemeente kan worden ingetrokken.
--	---

5. Monitoring en sturing

5.1. Halfjaarlijkse managementrapportages

99.

Aanbieder dient tweemaal per jaar, uiterlijk 31 januari en 31 juli een managementrapportage in bij de Gemeente over de resultaten in het voorafgaande halfjaar.

De managementrapportage moet minimaal de volgende onderdelen bevatten:

- Cliëntaantallen;
- Wachlijsten;
- Afwijkingen in start-zorg berichten;
- Aantal gedeclareerde uren/minuten;
- Klachtenrapportage;
- Wettelijke kwaliteitseisen;
- Prestatie indicatoren zoals hieronder aangegeven.

Gedurende de uitvoering van de overeenkomst zal getoetst worden op de volgende prestatie indicatoren:

Indicator	Bron	Gewenst resultaat
Tijdige hulp	Berichtenverkeer	Volgens eisen zoals genoemd in paragraaf 1.7 van het Programma van Eisen (100%)
Klanttevredenheid	Klanttevredenheid Managementrapportage/ Klanttevredenheidsonderzoek Aanbieder	Rapportcijfer minimaal 7,0
Formele klachten	Managementrapportage	Nul formele klachten
Tijdig aanleveren declaraties	Berichtenverkeer	Volgens eisen zoals genoemd in paragraaf 4.3 van het Programma van Eisen

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

5.2. Voortgangsgesprekken

100.	Aanvullend dient jaarlijks na aanlevering van de tweede managementrapportage managementrapportage een voortgangsgesprek plaats te vinden met Aanbieder. Tijdens deze voortgangsgesprekken wordt minimaal besproken: - De managementrapportage met daarin de resultaten per prestatie indicator; - De resultaten uit het Cliënt Ervarings Onderzoek (CEO). Opdrachtgever vraagt jaarlijks een onafhankelijke CEO uit bij de inwoners van de Gemeente Pekela die gebruik maken van de Wmo. Het onderwerp Huishoudelijk Hulp is hier onderdeel van. De vragenlijst wordt door de Gemeente jaarlijks opgesteld en is op verzoek inzichtelijk voor de Aanbieder. Als het gewenste resultaat niet gehaald is dient Aanbieder: - Binnen één maand na het voortgangsgesprek een verbeterplan in waarin wordt beschreven hoe het gewenste resultaat wel gehaald kan worden en binnen welke termijn. - In de eerstvolgende rapportage een paragraaf te wijden aan dit verbeterplan en de resultaten tot dan toe. Eventueel kan de Gemeente aan Aanbieder verzoeken kwaliteitsinformatie aan te leveren om inzicht te geven in de wijze van: - Aandacht voor de omstandigheden van de Cliënten - Aandacht voor het sociaal netwerk en de participatie van de Cliënten (wijze van activeren Cliënt) - Zorg voor de veiligheid van de Cliënten - Informatievoorziening aan de Cliënten - Bejegening van de Cliënten - Integraal werken - Competenties en vaardigheden van de professional - Medezeggenschap van de Cliënten
------	--