

Bijlage 2: Programma van Eisen – AV-Ondersteuning Thuis

Uitgangspunten

De gemeente Leusden heeft beleid vastgesteld met uitgangspunten voor de ondersteuning thuis in een toekomstbestendige invulling. Doelstelling is om ook in de periode 2022 tot 2024 en verder op een verantwoorde manier, binnen de gestelde inhoudelijke en financiële kaders oplossing te kunnen bieden voor problemen die mensen ervaren bij het voeren van een huishouden.

De gemeente wil met deze inkoopprocedure een op samenwerking gebaseerde relatie aangaan met aanbieders die uitvoer kunnen geven aan de algemene voorziening Ondersteuning Thuis (hierna ook AV-Ondersteuning Thuis). Gedurende de looptijd van de overeenkomst zal in nauw overleg gezocht worden naar mogelijkheden om de dienstverlening verder te optimaliseren, in het licht van de transformatie in het sociale domein.

De gemeente gaat er vanuit dat Opdrachtnemers op een professionele wijze zorg aanbieden volgens de relevante eisen en wetgeving en algemene normen die gelden in de markt voor AV- Ondersteuning Thuis. Van gecontracteerde partijen en haar medewerkers wordt een professionele werkhouding en service verwacht die aansluit bij de doelgroep voor AV- Ondersteuning Thuis. Daar waar van toepassing zal salariering van haar medewerkers zal plaatsvinden onder de CAO VVT.

De Opdrachtnemers die op dit moment al een overeenkomst hebben met de gemeente en vanaf 1 mei 2022 opnieuw een overeenkomst aangaan met de gemeente voor het ter beschikking stellen van AV- Ondersteuning Thuis vanaf 1 mei 2022, zullen onverminderd zorgdragen voor de continuering van de dienst bij haar bestaande cliënten, tenzij de cliënt op eigen initiatief aangeeft over te willen stappen naar een andere aanbieder. De dienstverlening wordt volgens de voorwaarden en afspraken uitgevoerd zoals in dit programma van eisen en het verdere in de nieuwe overeenkomst overeengekomen.

Gevraagde dienstverlening

Deze overeenkomst en bijbehorende opdracht bestaat uit het ter beschikking stellen van Ondersteuning Thuis als algemene voorziening en alle hiermee samenhangende organisatorische, administratieve en coördinerende taken.

De dienstverlening is gericht op het schoon en leefbaar maken en houden van het huis (met als uitgangspunt het HHM-normenkader) In praktische zin gaat het er om dat inwoners een eigen huishouden kunnen (blijven) voeren.

Voor de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden worden er separate overeenkomsten gesloten.

De Algemene Voorziening Ondersteuning Thuis

Opdrachtgever biedt vanaf 2015 al een AV-Ondersteuning Thuis aan. Opdrachtgever wenst hiermee een laagdrempelige voorziening te bieden. De AV-Ondersteuning Thuis is gericht op inwoners van de gemeente Leusden, die langdurige lichamelijke problemen hebben, waardoor zij (een deel van) de huishoudelijke klussen niet kunnen doen. Er zijn geen volwassen huisgenoten die in staat zijn om het huishouden te doen en cliënt is in staat om zelf uit te leggen welke taken moeten worden uitgevoerd.

De te bereiken resultaten die van toepassing zijn:

- *Een schoon en leefbaar huis;*
- *Beschikken over goederen voor primaire levensbehoeften;*
- *Beschikken over schone en draagbare kleding;*

Eisen aan AV Ondersteuning Thuis	
1.	Algemene Voorziening Ondersteuning Thuis is op basis van de Wmo-beleidsregels 2022 en de Verordening Maatschappelijke Ondersteuning Gemeente Leusden 2020
2.	De Cliënt heeft de vrijheid om een Opdrachtnemer te kiezen die de door hem benodigde Ondersteuning Thuis biedt. De keuze van de Cliënt is voor de Opdrachtgever de basis van de verstrekking van de Opdracht aan een specifieke Opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft nimmer enig aanspraak op opdrachtgever uit hoofde van het al dan niet verstrekken van een Opdracht.
3.	Opdrachtnemer maakt bij het uitvoeren van de ondersteuning gebruik van iWmo (https://www.istandaarden.nl/istandaarden/Wmo.html).
4.	Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht voor alle cliënten die door Lariks zijn beoordeeld als "Wmo-doelgroep" d.m.v. een lichte toegangstoets en zodoende in aanmerking komen voor AV-Ondersteuning Thuis en voor betreffende aanbieder kiest. Opdrachtnemer bevestigt volgens de I-standaarden de ontvangst en acceptatie via iWmo volgens het administratief protocol. Het administratief protocol is van toepassing. Zie bijlage 10 van het aanmeldingsdocument.
5.	Na de keuze voor een aanbieder ontvangt opdrachtnemer van opdrachtgever een dienstverleningsopdracht in de vorm van een toekenningsbericht iWmo. Hiermee wordt opdrachtnemer inhoudelijk op de hoogte gesteld van de toekenning.
6.	De Opdrachtnemer neemt in beginsel binnen twee werkdagen, maar uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de aanmelding contact op met de cliënt. In dat contact en/of naar aanleiding van dat contact worden met de cliënt tenminste de volgende zaken besproken: A. Inventarisatie van de wensen van de cliënt binnen de kaders van AV-Ondersteuning Thuis; B. Het voorleggen aan cliënt van de mogelijkheden die de Opdrachtnemer heeft voor levering van AV- Ondersteuning Thuis; C. Termijn waarbinnen de Hulp geleverd kan worden;
7.	De Opdrachtnemer start de levering voor alle nieuw beschikte Hulp vanaf aanvang aanspraak doch uiterlijk binnen 10 werkdagen. Deze wachttijden worden via iWmo gemeten vanaf het moment van aanmelding bij de Opdrachtnemer. De methode van aanmelding wordt vastgesteld in de nader te bepalen werkafspraken.
8.	Opdrachtnemer geeft een terugkoppeling aan Opdrachtgever wanneer de AV-Ondersteuning Thuis is opgestart via iWmo, zie ook s , de administratieve richtlijnen WMO 2015. Indien uitvoering van de aanvraag niet mogelijk is, dient deze afwijzing door de Opdrachtnemer geregistreerd te worden en dient Opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte te worden gesteld.
9.	Opdrachtnemer kan AV-Ondersteuning Thuis aan een Cliënt uitsluitend weigeren indien er gewichtige redenen bestaan, verband houdende met omstandigheden die de persoon van de Cliënt en/of gezin betreffen en op grond waarvan de AV-Ondersteuning Thuis in redelijkheid niet van de Opdrachtnemer kan worden verlangd.
10.	Opdrachtnemers leveren bij aanvang van de Ondersteuning Thuis aan de Cliënt of diens gezin in ieder geval de volgende informatie in begrijpelijk Nederlands; a. de wijze van uitvoering van de activiteiten; b. de mogelijkheden voor het weigeren en stopzetten van de activiteiten c. klachtenregeling d. rechten en inspraakmogelijkheden e. een algemeen telefoonnummer bereikbaar op werkdagen tussen 8:00 uur en 17:00 uur en een e-mailadres.
11.	De AV- Ondersteuning Thuis dient minimaal te worden uitgevoerd van maandag tot en met vrijdag tussen 7.30 's ochtends en 18.00 uur 's avonds.
12.	Aanbieder draagt er zorg voor dat startende hulpen/ vervangende hulpen/ vakantiehulpen voldoende zijn ingewerkt en worden begeleidt. Het is essentieel dat de vervangende hulp bekend is bij de klant en vooraf bij de klant helder is wanneer de vervangende hulp komt.
13.	In het geval dat de situatie bij een cliënt verandert dient de opdrachtgever geïnformeerd te worden, namelijk indien: a. De zorg bij de cliënt wordt gestart, b. De zorg meer dan 6 weken is opgeschort

	c. De zorg bij de cliënt is beëindigd d. Er een indicatie is afgegeven onder een ander wettelijk zorgregime (WLZ/Zvw)
14.	Elke Opdracht eindigt van rechtswege, zonder dat opzegging is vereist: a. bij het bereiken van de in de opdracht bepaalde einddatum, of; b. bij permanente opname van cliënt in een zorginstelling of bij overlijden van cliënt. Beëindiging na twee (2) weken gerekend vanaf moment opname of overlijden van cliënt in geval van achterblijvende partner; c. indien de criteria uit de beslisboom veranderen.
Eisen aan Toegang tot AV- Ondersteuning Thuis	
15.	Inwoner meldt zich bij gemeente of aanbieder. Er wordt een lichte toegangstoets door de Opdrachtgever toegepast. Hiermee wordt de noodzaak vastgesteld voor Ondersteuning Thuis vanwege langdurige fysieke beperkingen (langer dan 6 weken) en/of psychische beperkingen.
16.	Met een korte beslisboom kunnen inwoners zelf kijken of zij in aanmerking komen voor de Ondersteuning Thuis. De beslisboom bestaat uit de volgende vragen die met ja of nee worden beantwoord. 1. Bent u inwoner van de gemeente Leusden? 2. Behoort inwoner tot de doelgroep van de Wmo? 3. Behoort inwoner tot de doelgroep van de Wlz? 4. Kunt u de ondersteuning zelf betalen/organiseren? 5. Is ondersteuning betaald door de zorgverzekeraar mogelijk? 6. Wonen er anderen bij u in huis die ouder zijn dan 18 jaar en lichamelijk gezond zijn? 7. Heeft u langdurige lichamelijke problemen (langer dan 6 weken) en/of psychische beperkingen waardoor u het schoonmaken niet meer zelf kunt doen? 8. Kunt u andere mensen uitleggen welke huishoudelijke taken er bij u thuis moeten gebeuren?
17.	De toegang tot AV- Ondersteuning Thuis door de Opdrachtgever bestaat uit dezelfde beslisboom. Als vraag drie, vier, vijf en zes) met nee beantwoord worden en de overige vragen met "ja" worden beantwoordt dan volgt een gesprek. Ondersteuning Thuis wordt ingezet als uit het gesprek naar voren komt dat inwoner het huis niet schoon en leefbaar kan houden, ook niet met gebruikelijke zorg en in hulp sociale omgeving. In dit gesprek wordt duidelijk of en hoe de inwoner in aanmerking komt voor de Ondersteuning Thuis. Uit dit gesprek zullen ook de aanvragen kunnen worden uitgefilterd van mensen die geen lichamelijke of psychische beperking hebben. Dit betreft aanvragers die ten onrechte voordoen dat zij niet in staat zijn tot zelfredzaamheid. Bij de algemene voorziening is de kern een schoon en leefbaar huis (op basis van het HHM-normenkader), en is de behoefte aan aanvullende hulp beperkt. Indien de algemene voorziening niet toereikend is, voorziet de Opdrachtgever in de maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden. Ondersteuning vanuit de maatwerkvoorziening vereist meer vaardigheid en ondersteuning op basis van verschillende beperkingen dan in het geval van de algemene voorziening en tevens is de behoefte aan aanvullende hulp groter.
18.	AV-Ondersteuning Thuis is niet bedoeld voor inwoners met een Wlz indicatie.
19.	Er is acceptatieplicht voor de aanbieder. Wel is het mogelijk dat een aanbieder aangeeft geen nieuwe cliënten meer te accepteren vanwege gebrek aan capaciteit. Opdrachtgever is gerechtigd om nieuwe partijen te contracteren ingeval er bij de gecontracteerde partijen te weinig overall capaciteit aanwezig is.
20.	Er kan maximaal één inwoner per leefeenheid gebruik maken van AV-Ondersteuning Thuis.
21.	AV-Ondersteuning Thuis bestaat uit een opstarttraject en een vervolgtraject. De Ondersteuning Thuis start per eerste van de zorgperiode. Tussen de zesde en achtste week van de dienstverlening vindt er een evaluatie plaats door een medewerker, niet zijnde de uitvoerende AV-Ondersteuning Thuis, van de aanbieder op basis van de uitgangspunten van de Wmo. Door aanbieder en inwoner wordt geëvalueerd en vastgelegd wat een inwoner zelf en/of het sociale netwerk rondom een inwoner kan doen en welke andere (algemene) voorzieningen gebruikt kunnen worden. Tijdens dit evaluatiegesprek wordt een vervolgtraject afgesproken.

22.	Alleen ruimtes die daadwerkelijk in gebruik zijn worden schoongemaakt. Het gaat om schoonmaken van toilet, woon- en slaapkamer/keuken/badkamer en toegangsruimten, zo nodig ook wassen en strijken.
Eisen aan relatie Opdrachtnemer - Cliënt	
23.	De Opdrachtnemer houdt rekening met de wensen van de cliënt. De Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om te komen tot een goede match tussen cliënt en zorgverlener met het oog op een goede werkverhouding.
24.	Indien een Opdrachtnemer tegen problemen aanloopt in de relatie met de Cliënt bij uitvoering van de hulp bij het huishouden, dan kan na toestemming van de Opdrachtgever de dienstverlening worden stopgezet. Opdrachtnemer draagt zorg voor de voortzetting of overdracht van de reeds aangevangen AV-Ondersteuning Thuis totdat er een definitieve oplossing gevonden is, tenzij dit in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden gevergd. Opdrachtnemer verleent bij een aan de orde zijnde transitie van Cliënten naar een nieuwe Opdrachtnemer zijn volledige medewerking. Uitgangspunt is een ongestoorde overgang voor een Cliënt.
25.	Cliënten hebben de mogelijkheid om van Opdrachtnemer te wisselen, door de wens hiertoe kenbaar te maken aan de gemeentelijk uitvoeringsorganisatie Lariks. Lariks is in dat geval gerechtigd, na beoordeling van haar kant, de dienstverlening aan Opdrachtnemer per mail op te zeggen en via iWmo stop te zetten, zonder tot enige vorm van compensatie, schadevergoeding en/of vergoeding van kosten en/of investeringen gehouden te zijn, met inachtneming van een opzegtermijn van vier (4) weken. Cliënt dient zelf een andere Opdrachtnemer te kiezen. Cliënt geeft keuze door aan Lariks. Lariks geeft opdracht aan nieuwe Opdrachtnemer via iWmo. De nieuwe Opdrachtnemer bevestigt Lariks/SDO met een startzorgbericht via iWmo
Eisen aan de kwaliteit, personeel en protocollen	
26.	Opdrachtnemer dient zijn dienstverlening van voldoende kwaliteit te laten zijn, blijkend uit het kunnen overleggen van een geldig, binnen de branche gangbaar, kwaliteitsborgingscertificaat en/of kwaliteitshandboek, in ieder geval betrekking hebbend op zorg, maatschappelijke en/of aanpalende dienstverlening.
27.	Opdrachtnemer garandeert dat hij de AV-Ondersteuning Thuis zal uitvoeren in overeenstemming met de gebruikelijke zorgvuldigheids-/kwaliteitsmaatstaven zoals die worden gehanteerd in de zorg- en welzijnssector.
28.	Opdrachtnemer: a. Is verplicht in het kader van dit kwaliteitsbeleid haar werknemers competentiegerichte scholing training en coaching aan te bieden b. Draagt er voor zorg dat haar personeel beschikt over actuele competenties, kennis en kunde die voor kwalitatief verantwoorde Hulp bij het huishouden noodzakelijk zijn; c. Draagt er voor zorg dat haar personeel professioneel en cliëntgericht is; d. Draagt er voor zorg de continuïteit van de eenmaal bij de cliënt aangevangen Hulp bij het huishouden is gewaarborgd e. Beschikt over een klachtenprocedure; f. Rapporteert eens per half jaar aan Opdrachtgever op cliëntniveau over de aard, oorzaak en afwikkeling van de klacht. g. Verleent medewerking aan een periodiek te houden klanttevredenheidsonderzoek.
29.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers die direct contact hebben met cliënten, adequaat opmerkzaam zijn en daar waar nodig verslechtering van situaties melden.
30.	Voor het uitvoeren van werkzaamheden gelden geen specifieke opleidingseisen. Wel is het volgen van interne training verplicht op het gebied van Huishouden: kwaliteit, hygiënerichtlijnen en opmerkzaam zijn.
31.	Opdrachtnemer hanteert bij het uitvoeren van AV Ondersteuning Thuis de op haar werknemers van toepassing zijnde cao op het gebied van de sector zorg en welzijn (CAO-VVT). Zij zetten verder personeel in dat beschikt over de gangbare kennis, aantoonbare competenties en vaardigheden die nodig zijn om de gewenste resultaten te bereiken. De competenties (in de branche vastgestelde basiscompetentieprofielen (bcp's) en/of Ervaring Verworven Competenties (EVC's)) en vaardigheden zijn in overeenstemming met de functieprofielen van haar werknemers in de genoemde CAO

	en/of wettelijke eisen en/of door de branche vastgestelde beroepscompetentieprofielen. Deze eis geldt zowel voor werknemers in vaste dienst, als voor ingehuurd personeel.
32.	Medewerkers zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Opdrachtgever kan, indien hiertoe aanleiding is, een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) opvragen voor het in te zetten personeel, welke beroepsmatig in contact kan komen met cliënten en waaraan hulp of ondersteuning vanuit de Wmo wordt geboden. Een op verzoek aangeleverde VOG van de betreffende werknemer mag in ieder geval niet ouder zijn dan 6 maanden bij indiensttreding.
33.	Voor het in te zetten personeel dat bij iedere specifieke cliënt wordt ingezet gelden de volgende eisen: a. Een servicegerichte en klantvriendelijke instelling; b. correcte werkhouding; c. opmerken van en aandacht hebben voor veranderingen; d. kennis (of ervaring) met betrekking tot de omgang met specifieke doelgroepen (bijvoorbeeld mensen met een lichamelijke beperking, verstandelijke beperking, psychisch(sociale) problematiek, allochtone cliënten); e. beheersing van de Nederlandse taal; f. zowel vaste, tijdelijke als ingehuurde medewerkers moeten zich kunnen legitimeren; g. respect voor geloofsovertuiging en/of leefwijze van de cliënt; h. discreet omgaan met vertrouwelijke informatie;
34.	De Opdrachtnemer houdt een klachtenregister bij waarbij het volgende geregistreerd wordt: a. Naam en adresgegevens van de persoon die de klacht heeft ingediend b. Datum van de ingediende klacht c. Omschrijving van de klacht d. Hoe de klacht is afgehandeld
35.	Opdrachtnemer neemt elke klacht direct in behandeling, stuurt een ontvangstbevestiging naar de indiener van de klacht en draagt zorg voor een zo snel mogelijke aanpak en tijdige afhandeling van de klacht. Klachten worden binnen maximaal tien werkdagen na ontvangst afgehandeld.
36.	Opdrachtnemer informeert de cliënt binnen twee werkdagen betreffende de ontvangst en in behandeling name van de klacht. De cliënt wordt schriftelijk geïnformeerd door opdrachtnemer over de voortgang en afhandeling van de klacht.
37.	De Opdrachtnemer heeft een privacyreglement en past de Wet op de bescherming persoonsgegevens toe;
38.	Daar waar opdrachtnemer te maken heeft met persoonsgegevens zal zij hiermee zorgvuldig omgaan, met inachtneming van alle van toepassing zijnde wettelijke bepalingen, regelgeving en normen (minimaal NEN7510, ISO27000, of vergelijkbaar). Beroepscodes, richtlijnen en/of opgestelde privacyreglementen dienen zorgvuldig te worden nageleefd.
39.	De persoonsgegevens van betreffende cliënten, zullen verwerkt worden in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en zullen uitsluitend gebruikt worden in het kader van de overeenkomst.
40.	Opdrachtnemer is in navolging van het Calamiteitenprotocol regio Eemland verplicht onverwijld melding te doen bij een daartoe aangewezen ambtenaar van Opdrachtgever, van: a. iedere calamiteit en ieder geweldsincident dat zich heeft voorgedaan bij de verstrekking van een voorziening en stelt ter uitvoering daarvan een interne regeling op.
41.	de Opdrachtnemer hanteert gedragsregels waar elke zorgverlenende kennis van heeft genomen en dat elke medewerker(ster) ondertekend heeft. Deze gedragsregels dienen op verzoek van Opdrachtgever aangeleverd te worden.
Eisen aan de communicatie	
42.	Partijen voeren indien nodig overleg voor de operationele voortgang van zowel Algemene Voorziening, de Maatwerkvoorziening(de beschikkingen), de inzet van hulp en de afhandeling van iWmo en vragen. Dit overleg vindt plaats met de accountmanager van Opdrachtgever en eventueel met de Larijs/ SDO (daar waar het gaat om iWmo).

43.	Opdrachtgever (Lariks) biedt op haar website een overzicht aan van Opdrachtnemers waaruit Cliënt kan kiezen voor de AV Ondersteuning Thuis.
44.	Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting tot levering. Als een opdrachtnemer op enig moment geen capaciteit meer heeft of op korte termijn dit voorziet, geeft hij dat per direct door aan opdrachtgever.
45.	Opdrachtnemer stelt informatie schriftelijk ter beschikking aan Opdrachtgever. Opdrachtgever kan op basis hiervan de Cliënt inzicht geven in de mogelijke Opdrachtnemers, zodat deze een keuze kan maken voor één van de Opdrachtnemers. Opdrachtnemers mogen informatiemateriaal aanleveren waarmee zij onderscheidend vermogen aangeven.
46.	De Opdrachtnemer is tijdens kantooruren op elke officiële werkdag telefonisch bereikbaar tegen lokaal tarief.
47.	Opdrachtnemer informeert direct de Opdrachtgever in het geval van relevante ontwikkelingen ter zake bedrijfsvoering (fusie e.d.) evenals andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de bedrijfsvoering.
48.	Indien geen AV-Ondersteuning Thuis kan worden ingezet bij de cliënt als gevolg van diens overlijden of verhuizing, melden zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk aan elkaar, maar uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen.
Eisen aan de administratie en managementrapportages	
49.	De zorgadministratie genereert en levert periodiek de relevante gegevens op cliëntenniveau aan, aan de hand van de ontvangen start- en stopberichten van de zorgaanbieders, waarbij Opdrachtnemers rekening houden met de rol en de eisen van CAK in dezen. De bijlage administratieve richtlijnen WMO 2015 is van toepassing. Zie bijlage 10 van het aanmeldingsdocument.
50.	De Opdrachtnemer reageert binnen 30 kalenderdagen op algemene vragen en verzoeken van het CAK en de Opdrachtgever om gewijzigde informatie (mutaties) t.o.v. de eerdere facturen door te geven.
51.	De Opdrachtnemer dient Opdrachtgever periodiek kosteloos te voorzien van de volgende managementinformatie aan te leveren in Excel format, uiterlijk 4 weken na afloop van de te rapporteren perioden (eens per half jaar). - Aantal cliënten dat instroomt in de algemene voorziening (met de ingangsdatum); - Aantal cliënten dat zich heeft gemeld voor de algemene voorziening maar niet is ingestroomd (met reden); - Deelname aantal inwoners/leefeenheden per periode; - Aantal inwoners dat geen gebruik meer maakt van de algemene voorziening (met reden en ingangsdatum); - Aantal doorverwijzingen naar Lariks2 voor het aanvragen van een andere of aanvullende voorziening; - Aantal (openstaande en afgesloten) klachten met informatie over de aard van de klachten; - Kwaliteit schoonmaakondersteuning via minimaal eigen kwaliteitssysteem. - De in de voorafgaande periode totaal gedeclareerde kosten. - Het totaal aantal cliënten. Indien Opdrachtgever, naast de bovengenoemde gegevens, in de uitvoering van de dienstverlening nog andere relevante gegevens wenst (incidenteel) dan wordt deze informatie kosteloos door de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld.
52.	Na aanvang, mutaties en beëindiging van Hulp is Opdrachtnemer verplicht hiervan binnen vier weken melding te doen bij de Opdrachtgever. De bijlage administratieve richtlijnen WMO 2015 is hierop van toepassing. Zie bijlage 10 van het aanmeldingsdocument.
53.	De Opdrachtgever is gerechtigd (periodieke) controle uit te oefenen op de rechtmatigheid en doelmatigheid van de dienstverlening door de Opdrachtnemer.
54.	Bij de uitvoering van de administratieve controle door de Opdrachtgever is de Opdrachtnemer gehouden medewerking te verlenen. De wijze van uitvoering van de controle is voorbehouden aan de Opdrachtgever met inachtneming van de daaraan te stellen zorgvuldigheidsnormen en privacybescherming van cliënten.
55.	De Opdrachtgever is gehouden de Opdrachtnemer tijdig te informeren over de procedure, de inhoud en de omvang van de controle.

56.	De Opdrachtnemer verleent medewerking aan initiatieven voor het verminderen van de administratieve lastendruk voor zowel Opdrachtnemers als de Opdrachtgever.
Eisen ten aanzien van contractbeheer en contractmanagement	
57.	Opdrachtnemers worden gedurende de contractduur, naast de algemeen gestelde eisen, beoordeeld op de onderdelen: a. kwaliteit: het voldoen aan de minimaal gestelde kwaliteitseisen van de geleverde diensten; b. tijdigheid: van geleverde managementinformatie / overleg volgens vastgestelde periodiciteit en structuur.
58.	Het contractbeheer/contractmanagement vindt plaats op lokaal niveau: - bilaterale gesprekken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn gericht op operationele knelpunten en afhandeling van klachten.
59.	Het contractbeheer/contractmanagement 'AV-Ondersteuning Thuis' bestaat onder andere uit de volgende onderdelen: a. Gesprekken Opdrachtgever en Opdrachtnemer Op verzoek van opdrachtgever vindt er een voortgangsgesprek plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Onderwerpen in dit voortgangsgesprek zijn: - operationele problemen met betrekking tot indicering en levering van zorg; - aantal en afhandeling klachten; - bespreking signalen; - bespreken managementrapportages. - het maken van afspraken of bespreken en beoordelen van de doelstellingen met betrekking tot Social return. b. Cliëntervaringsonderzoek Afhankelijk van het gemeentelijke beleid kan er een cliëntervaringsonderzoek Wmo plaatsvinden, met als doel het verkrijgen van inzicht in de kwaliteit vanuit het perspectief van de cliënt. Indien Opdrachtnemer eigen klanttevredenheidsonderzoeken uitvoert worden de resultaten hiervan aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld. Opdrachtgever gaat ervan uit dat opdrachtnemer minimaal één maal per jaar een klanttevredenheidsonderzoek/ cliëntervaringsonderzoek uitvoert en de resultaten deelt met Opdrachtgever(s). c. Deelname overlegtafel
Eisen ten aanzien van verantwoording	
60.	Opdrachtnemer levert ieder jaar vóór 1 juni een specifiek voor de Opdrachtgever opgestelde verantwoording met bijbehorende controleverklaring, gericht op de juistheid en de rechtmatigheid van de verantwoorde bedragen en prestaties.
61.	De Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk op 1 april de productieoverzichten betrekking hebbend op voorafgaand jaar (voor zover iWmo hier niet in voorziet).
Eisen ten aanzien van tussentijdse toetreding	
62.	Nieuwe aanbieders kunnen eenmaal per jaar tussentijds toetreden in de maand mei voor het eerst in mei 2023. Uiterlijk 2 maanden daaraan voorafgaand dient tussentijdse toetreders de noodzakelijke gegevens (zoals beschreven in het aanmeldingsdocument) aan te leveren. Er kunnen andere aanbieders toetreden mits zij voldoen aan de eisen en een toegevoegde waarde hebben in relatie tot het reeds gecontracteerde aanbod. Dit alles wordt door de Opdrachtgever beoordeeld.
Eisen ten aanzien van Social Return On Investment	
63.	Opdrachtgever vindt het belangrijk dat iedereen een kans krijgt om mee te doen in de samenleving. Maatschappelijk verantwoord ondernemen biedt werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt deze kans. Op deze opdracht is Social Return van toepassing. Nadere invulling van het onderwerp Social Return door opdrachtnemer vindt in overleg met Werkgevers

	Service Punt (hierna WSP). Voor dit project wordt voorgesteld dat opdrachtnemer na nadere afstemming met WSP 3% van de jaarlijkse opdrachtwaarde voor de opdrachten moet inzetten voor Social Return. Of Opdrachtnemer kan bij inschrijving een voorstel doen hoe zij minimaal 3% van de opdrachtwaarde in het belang van de Leusdense gemeenschap terug laat vloeien. De social return verplichting en uw verdere invulling is opgenomen in bijlage 07 van het aanmeldingsdocument. Let op: Bijlage 07 moet ingevuld en meegestuurd worden bij inschrijving. Voor het eerste contractjaar geldt dat dit percentage is gebaseerd op een gezamenlijke inschatting voor het komende jaar en wordt bij overschrijding in het tweede jaar in mindering op de Social Return verplichting bij opdrachtnemer gebracht. Bij de opvolgende jaren betreft het 3% van de omzet van het voorgaande jaar.
64.	Opdrachtnemer spant zich in Social Return on Investment toe te passen. Dit onderwerp wordt geagendeerd voor de overlegtafel.
Eisen onderaanneming	
65.	Indien Opdrachtnemer bij de uitvoering van deze overeenkomst door middel van onderaanneming gebruik wil maken van de diensten van derden, die niet tot haar concern behoren, zal hij daartoe slechts bevoegd zijn na daartoe verkregen schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Bij het verlenen hiervan is de Opdrachtgever gerechtigd aan de toestemming voorwaarden te verbinden die voortvloeien uit deze overeenkomst.
66.	De door Opdrachtgever gegeven toestemming laat onverlet de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor de nakoming van de krachtens deze overeenkomst op hem rustende verplichtingen en de krachtens de belasting- en sociale zekerheidswetgeving op hem als werkgever rustende verplichtingen.