

## **BIJLAGE 2:      PROGRAMMA VAN EISEN MW HH**

### **Uitgangspunten**

De gemeente Leusden heeft beleid vastgesteld met uitgangspunten voor de huidige hulp bij het huishouden 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 Maatwerkvoorziening van hulp bij het huishouden (hierna ook MW-HH). 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 MW-HH. Van gecontracteerde partijen en haar medewerkers wordt een professionele werkhouding en service verwacht die aansluit bij de doelgroep voor MW-HH. Daar waar van toepassing zal salariering van haar medewerkers 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 MW-HH 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**

Voor de Algemene Voorziening Ondersteuning thuis worden er separate overeenkomsten gesloten. Voor de meest kwetsbare groep blijft maatwerk beschikbaar en ligt de regie bij de gemeente.

Deze overeenkomst en bijbehorende opdracht bestaat uit het ter beschikking stellen van Hulp bij het Huishouden als Maatwerkvoorziening en alle hiermee samenhangende organisatorische, administratieve en coördinerende taken.

De dienstverlening is gericht op het schoon en leefbaar (op basis van het HHM-normenkader) maken van het huis en kan geboden worden via een Maatwerkvoorziening. In praktische zin gaat het er om dat inwoners een eigen huishouden kunnen (blijven) voeren.

### **De Maatwerkvoorziening HH**

Naast de Algemene Voorziening Ondersteuning thuis blijft de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden beschikbaar voor cliënten waarbij de Algemene Voorziening geen passende ondersteuning biedt. Met passend wordt hier zowel inhoudelijk passend als financieel passend bedoeld. Dit Programma van eisen ziet verder dus op MW HH.

Zowel hulp aan cliënten die de regievoering hebben en zelf afspraken kunnen maken met de Opdrachtnemer over de activiteiten en de wijze waarop deze moeten worden uitgevoerd als hulp aan cliënten die deze regievoering niet meer hebben. Vooraf wordt door opdrachtgever aangegeven of er al dan niet sprake is van een beperkte regievoering.

HH omvat activiteiten op het gebied van licht en zwaar huishoudelijk werk.

De taken/activiteiten kunnen zowel qua taak alsook qua tijdsbesteding specifiek worden omschreven en omvatten:

- Huishoudelijk werk, zoals: Opruimen, afwassen, afwasmachine in- en uitruimen, stof afnemen, bedden opmaken, huishoudelijke afval opruimen, stofzuigen, schrobben, dweilen, sanitair en keuken schoonmaken, bedden verschonen etc.
- Kleding/Linnengoed wassen: Het sorteren en wassen van kleding met behulp van een wasmachine, centrifugeren, ophangen/afhalen of was, vouwen, strijken en opbergen.

- Opmerkzaam zijn: Het opmerken van, dan wel aandacht hebben voor veranderingen van de gezondheidssituatie, de leefomstandigheden en de sociale omgeving van de cliënt en dit bespreken met de direct leidinggevende.
- Bij beperkte regievoering en het ontbreken van voorliggende ondersteuning: Deze worden onder meer aangevuld met de organisatie van het huishouden in verband met een chronische ziekte of beperkingen. In een aantal gevallen kan er sprake zijn van excessieve zorg. Hiervoor worden zo nodig extra uren geïndiceerd conform het HH-normenkader en Wmo-beleidsregels 2022 gemeente Leusden.

De activiteiten 'Schoonmaken' en 'Opmerkzaam zijn' dienen bij elke cliënt te worden ingezet.

| <b>Eisen aan MW HH</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.                     | MW HH is een maatwerkvoorziening die wordt geleverd conform Wmo-beleidsregels 2022 gemeente Leusden en het 'HHM-Normenkader' (zie <b>bijlage 09</b> van het aanmeldingsdocument).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2.                     | Opdrachtnemer accepteert de hulpvraag van cliënt voor de duur van de beschikking. Als bij beëindiging van de overeenkomst deze beschikking nog doorloopt, dan zal de levering, onder gelijkblijvende voorwaarden voortgaan tot het einde van de looptijd van de beschikking, doch niet langer dan zes (6) maanden na beëindiging van de overeenkomst. De cliënt zal in deze periode overgaan naar een door hem/haar nieuw verkozen Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                     |
| 3.                     | De Opdrachtgever stelt door middel van een beschikking vast welke omvang van Hulp geleverd moet worden aan de cliënt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4.                     | In het kader van de Maatwerkvoorziening wordt de aard en omvang van de specifieke huishoudelijke hulp, binnen de kaders van de beschikking, door de Opdrachtnemer vastgelegd in een ondersteuningsplan met de cliënt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5.                     | De Cliënt heeft de vrijheid om een Opdrachtnemer te kiezen die de door hem benodigde MW HH 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                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6.                     | Opdrachtnemer maakt bij het uitvoeren van de ondersteuning gebruik van iWmo ( <a href="https://www.istandaarden.nl/istandaarden/Wmo.html">https://www.istandaarden.nl/istandaarden/Wmo.html</a> ).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 7.                     | Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht voor alle cliënten die een toekenningsbesluit MW HH ontvangen en voor betreffende aanbieder kiest. Opdrachtnemer bevestigt volgens de I-standaarden de ontvangst en acceptatie via iWmo volgens het administratief regionaal protocol. De administratieve richtlijnen WMO 2015 is van toepassing. Zie <b>bijlage 10</b> van het aanmeldingsdocument.                                                                                                                                                                                                                         |
| 8.                     | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 9.                     | 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Inventarisatie van de wensen van de cliënt binnen de kaders van de beschikking en toewijzing;</li> <li>b. Het voorleggen aan cliënt van de mogelijkheden die de Opdrachtnemer heeft voor levering van de geïndiceerde Hulp;</li> <li>c. Termijn waarbinnen de Hulp geleverd kan worden;</li> </ul> |
| 10.                    | De Opdrachtnemer start de levering voor alle nieuw beschikte Hulp vanaf aanvang aanspraak doch uiterlijk binnen 10 werkdagen. Ook bij wijziging van beschikking dient uiterlijk binnen 10 werkdagen de juiste hulp te worden ingezet. 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.                                                                                                                                                                                                |
| 11.                    | Opdrachtnemer geeft een terugkoppeling aan Opdrachtgever wanneer de Huishoudelijke hulp is opgestart via iWmo, zie ook <b>bijlage 10</b> , 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.                                                                                                                                                                                                                                |
| 12.                    | Opdrachtnemer kan Huishoudelijke Hulp 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 Huishoudelijke Hulp in redelijkheid niet van de Opdrachtnemer kan worden verlangd. Opdrachtnemer kan de MW HH alleen weigeren, beëindigen of stopzetten na voorafgaand overleg en het bereiken van overeenstemming met Opdrachtgever, en doet hiervan mededeling aan de cliënt.                                                                                                         |
| 13.                    | Opdrachtnemers leveren bij aanvang van de MW HH aan de Cliënt of diens gezin in ieder geval de volgende informatie in begrijpelijk Nederlands: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. de wijze van uitvoering van de activiteiten;</li> <li>b. de mogelijkheden voor het weigeren en/ of stopzetten van de activiteiten;</li> <li>c. klachtenregeling;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>d. rechten en inspraakmogelijkheden;</li> <li>e. een algemeen telefoonnummer bereikbaar op werkdagen tussen 8:00 uur en 17:00 uur en een e-mailadres.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 14.                                                                                                                | Opdrachtnemer legt alle relevante, specifieke afspraken en informatie met betrekking tot de aan Cliënt te leveren MW HH door Opdrachtnemer en - indien van toepassing - de te leveren MW HH door het Sociaal netwerk en/of vrijwilligers, alsmede ondersteuning via algemene en andere voorliggende voorzieningen, vast in het Ondersteuningsplan. Dit ondersteuningsplan wordt door Opdrachtnemer en Cliënt ondertekend voor akkoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 15.                                                                                                                | Met het Ondersteuningsplan geeft de Opdrachtnemer uitvoering aan zijn verplichting kwalitatief verantwoorde, doeltreffende en doelmatige MW HH te verlenen. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat (waar mogelijk en altijd in overleg met de Cliënt) overbodige, onnodige of ondoelmatige MW HH wordt afgebouwd en dat de Cliënt optimaal wordt ondersteund bij het realiseren van zelfregie/ eigen handelen. Opdrachtnemer stemt de MW HH af op andere vormen van zorg of hulp die de Cliënt ontvangt.                                                                                                                                                                                                                               |
| 16.                                                                                                                | De Huishoudelijke Hulp dient minimaal te worden uitgevoerd van maandag tot en met vrijdag tussen 7.30 's ochtends en 18.00 uur 's avonds.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 17.                                                                                                                | Opdrachtnemer treedt tijdig in overleg met de Cliënt over eventuele voortzetting van MW HH bij het aflopen van de beschikking zodat minimaal acht (8) weken voor het verstrijken van de beschikking een melding kan worden gedaan bij Opdrachtgever. De Cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor het doen van een melding en het aanvragen van een nieuwe beschikking bij Opdrachtgever. In overleg met Cliënt neemt Opdrachtnemer het initiatief richting Opdrachtgever met betrekking tot het stellen van de daarvoor vereiste herbeoordeling. Zonder geldige beschikking zal Opdrachtgever geen MW HH vergoeden.                                                                                                                      |
| 18.                                                                                                                | <p>In het geval dat de situatie bij een cliënt verandert dient de opdrachtgever geïnformeerd te worden, namelijk indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. De zorg bij de cliënt wordt gestart,</li> <li>b. De zorg meer dan 6 weken is opgeschort</li> <li>c. De zorg bij de cliënt is beëindigd</li> <li>d. Het aantal uren Huishoudelijk hulp dat ingezet wordt, structureel minder is dan het aantal geïndiceerde uren</li> <li>e. Er een indicatie is afgegeven onder een ander wettelijk zorgregime (WLZ/Zvw)</li> </ul>                                                                                                                                                                                               |
| 19.                                                                                                                | <p>Elke Opdracht eindigt van rechtswege, zonder dat opzegging is vereist:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. bij het bereiken van de in de Opdracht bepaalde einddatum, zoals die is overgenomen uit de beschikking, of</li> <li>b. bij permanente opname van Cliënt in een zorginstelling of bij overlijden van Cliënt.</li> <li>c. beëindiging na twee (2) weken gerekend vanaf moment opname of overlijden van Client in geval van achterblijvende partner.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Eisen aan relatie Opdrachtnemer - Cliënt; vervanging MW HH en tussentijdse beëindiging individuele Opdracht</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 20.                                                                                                                | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 21.                                                                                                                | 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 hulp bij het huishouden 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.                                                                                          |
| 22.                                                                                                                | 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 |

| <b>Eisen aan ondersteuningsplan/cliëntdossier</b>       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 23.                                                     | Het Ondersteuningsplan komt tot stand in overleg tussen Opdrachtnemer en Cliënt en indien gewenst met een familielid, naaste of een door de Cliënt gekozen onafhankelijk adviseur of consulent. Uitgangspunt hierbij is dat de Cliënt zoveel mogelijk doet op eigen kracht en met inzet van zijn Sociaal Netwerk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 24.                                                     | Het Ondersteuningsplan bevat onder andere en waar mogelijk afspraken over: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Persoonlijke gegevens</li> <li>b. het moment (tijdstip en dag) en de frequentie waarop de MW HH geleverd wordt, waar mogelijk worden variabele tijdstippen en frequenties afgesproken;</li> <li>c. de vorm, de omvang en de inhoud van de werkzaamheden die uitgevoerd worden door: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Client zelf (eventueel na een leerperiode); en</li> <li>ii. Het Sociaal Netwerk en/of vrijwilligers</li> </ul> </li> <li>d. ondersteuning via algemene en andere voorliggende voorzieningen;</li> <li>e. de vorm, de omvang en de inhoud van de werkzaamheden die Opdrachtnemer zal uitvoeren inclusief duur van de beschikking (daar waar het om een Maatwerkvoorziening gaat)</li> <li>f. waar noodzakelijk de overdracht van gegevens tussen meerdere medewerkers</li> </ul> |
| 25.                                                     | Het Ondersteuningsplan en de feitelijke uitvoering hiervan wordt, indien daarvoor aanleiding is, tussentijds aangepast. Het Ondersteuningsplan wordt minimaal één keer per jaar, of zoveel eerder als nodig is, met de Cliënt geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 26.                                                     | Het Ondersteuningsplan dient te worden ondertekend door zowel de Opdrachtnemer als de Cliënt en/of diens vertegenwoordiger. Als de Opdrachtnemer aantoont zich herhaaldelijk te hebben ingespannen voor ondertekening, maar de Cliënt en/of diens vertegenwoordiger blijft weigeren zonder opgave van reden, dan maakt de Opdrachtnemer hiervan aantekening in het Ondersteuningsplan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 27.                                                     | Indien Opdrachtnemer en Cliënt niet tot overeenstemming kunnen komen, meldt Opdrachtnemer dit terstond schriftelijk en met redenen omkleed aan Opdrachtgever. Door of namens Opdrachtgever vindt overleg plaats met Opdrachtnemer en Cliënt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 28.                                                     | Het ondersteuningsplan zien wij primair als afspraak over de te leveren dienstverlening tussen opdrachtnemer en cliënt. Opdrachtgever hoeft deze niet in te zien. Wanneer er in bijzondere gevallen aanleiding is om de afspraak tussen opdrachtnemer en cliënt nader te onderzoeken zal er eerst in overleg getreden worden (toelichting op situatie en bekijken verschillende perspectieven). Mocht er alsnog aanleiding zijn inzage te verkrijgen in ondersteuningsplan, wordt deze, met inachtneming van de Wet Bescherming Persoonsgegevens overlegd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Eisen aan de kwaliteit, personeel en protocollen</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 29.                                                     | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 30.                                                     | Opdrachtnemer garandeert dat hij de MW HH zal uitvoeren in overeenstemming met de gebruikelijke zorgvuldigheids-/kwaliteitsmaatstaven zoals die worden gehanteerd in de zorg- en welzijnssector.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 31.                                                     | Opdrachtnemer: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Is verplicht in het kader van dit kwaliteitsbeleid haar werknemers competentiegerichtte scholing training en coaching aan te bieden</li> <li>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;</li> <li>c. Draagt er voor zorg dat haar personeel professioneel en cliëntgericht is;</li> <li>d. Draagt er voor zorg de continuïteit van de eenmaal bij de cliënt aangevragen Hulp bij het huishouden is gewaarborgd</li> <li>e. Beschikt over een klachtenprocedure;</li> <li>f. Rapporteert eens per half jaar aan Opdrachtgever op cliëntniveau over de aard, oorzaak en afwikkeling van de klacht.</li> <li>g. Verleent medewerking aan een periodiek te houden klanttevredenheidsonderzoek.</li> </ul>                                      |
| 32.                                                     | Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers die direct contact hebben met cliënten, adequaat opmerkzaam zijn en daar waar nodig verslechtering van situaties melden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 33. | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 34. | Opdrachtnemer hanteert bij het uitvoeren van MW HH de op haar werknemers van toepassing zijnde CAO. 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.                                                                                                                                                   |
| 35. | De Opdrachtnemer verplicht zich tot het inzetten van het juiste gekwalificeerd personeel conform de beschikking voor de gevraagde Hulp. Daar waar in de beschikking staat dat er extra regievoering nodig is zet opdrachtnemer de juiste adequate huishoudelijke hulpverlener in.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 36. | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 37. | Opdrachtnemer is toegerust voor het continu en kwalitatief leveren van verantwoorde MW HH. Het staat Opdrachtnemer vrij hiervoor protocollen te hanteren voor zover deze inhoudelijk geen afbreuk doen aan deze overeenkomst. Als deze protocollen wettelijk zijn voorgeschreven hanteert de Opdrachtnemer deze per definitie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 38. | Voor het in te zetten personeel dat bij iedere specifieke cliënt wordt ingezet gelden de volgende eisen: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Een servicegerichte en klantvriendelijke instelling;</li> <li>b. correcte werkhouding;</li> <li>c. opmerken van en aandacht hebben voor veranderingen;</li> <li>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);</li> <li>e. beheersing van de Nederlandse taal;</li> <li>f. zowel vaste, tijdelijke als ingehuurde medewerkers moeten zich kunnen legitimeren;</li> <li>g. respect voor geloofsovertuiging en/of leefwijze van de cliënt;</li> <li>h. discreet omgaan met vertrouwelijke informatie;</li> </ul> |
| 39. | De Opdrachtnemer houdt een klachtenregister bij waarbij het volgende geregistreerd wordt: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Naam en adresgegevens van de persoon die de klacht heeft ingediend</li> <li>b. Datum van de ingediende klacht</li> <li>c. Omschrijving van de klacht</li> <li>d. Hoe de klacht is afgehandeld</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 40. | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 41. | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 42. | De Opdrachtnemer heeft een privacyreglement en past de Wet op de bescherming persoonsgegevens toe;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 43. | 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). Beroepscode, richtlijnen en/of opgestelde privacyreglementen dienen zorgvuldig te worden nageleefd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 44.                                                     | De persoonsgegevens van wie opdrachtnemer het besluit krijgt, zullen verwerkt worden in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en zullen uitsluitend gebruikt worden in het kader van de overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 45.                                                     | Opdrachtnemer is in navolging van het Calamiteitenprotocol regio Eemland verplicht onverwijld melding te doen bij een daartoe aangewezen ambtenaar van Opdrachtgever, van: <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer voldoet na melding aan het bepaalde in artikel 3.4 lid 2 en 3 Wmo 2015.</p>                                          |
| 46.                                                     | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Eisen aan de communicatie</b>                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 47.                                                     | 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 Lariks/ SDO (daar waar het gaat om iWmo).                                                                                                                                                                                                        |
| 48.                                                     | Opdrachtgever (Lariks) biedt op haar website een overzicht aan van Opdrachtnemers waaruit Cliënt kan kiezen voor de MW HH.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 49.                                                     | 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 (bijvoorbeeld MW HH op basis van identiteitgebondenheid).                                                                                                                                         |
| 50.                                                     | De Opdrachtnemer is tijdens kantooruren op elke officiële werkdag telefonisch bereikbaar tegen lokaal tarief.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 51.                                                     | Partijen houden elkaar over en weer schriftelijk op de hoogte van relevante feiten, inzichten en omstandigheden met betrekking tot de door Cliënt benodigde MW HH die gevolgen hebben voor de uitvoering van de Opdracht(en) en/of het Ondersteuningsplan.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 52.                                                     | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 53.                                                     | Indien tijdens de uitvoering van de MW HH zich wijzigingen voordoen ten aanzien van de behoefte aan ondersteuning van de Cliënt, dan meldt Opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk schriftelijk bij de Opdrachtgever en treden Partijen in overleg over de dan ontstane situatie. Aan de hand van de uitkomsten van dit overleg kan bijvoorbeeld de Opdracht en/of het Ondersteuningsplan worden gewijzigd. Indien hiervoor een wijziging van het Besluit nodig is, dan is Cliënt verantwoordelijk voor het aanvragen hiervan.                |
| 54.                                                     | Indien geen hulp bij het huishouden 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Eisen aan administratie en managementrapportages</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 55.                                                     | De zorgadministratie van de gemeente (SDO) genereert en levert periodiek de relevante gegevens op cliëteniveau 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 <b>bijlage 10</b> van het aanmeldingsdocument.                                                                                                                                       |
| 56.                                                     | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 57.                                                     | 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 jaar). <ul style="list-style-type: none"> <li>a. De in de voorafgaande periode totaal aantal geleverde uren Huishoudelijke Hulp per categorie;</li> <li>b. De in de voorafgaande periode totaal gedeclareerde kosten;</li> <li>c. Het totaal aantal cliënten (onder te verdelen in 'met en zonder regievoering');</li> </ul> |

|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                       | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 58.                                                   | 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 <b>bijlage 10</b> van het aanmeldingsdocument.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 59.                                                   | De Opdrachtgever is gerechtigd (periodieke) controle uit te oefenen op de rechtmatigheid en doelmatigheid van de dienstverlening door de Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 60.                                                   | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 61.                                                   | De Opdrachtgever is gehouden de Opdrachtnemer tijdig te informeren over de procedure, de inhoud en de omvang van de controle.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 62.                                                   | De Opdrachtnemer verleent medewerking aan initiatieven voor het verminderen van de administratieve lastendruk voor zowel Opdrachtnemers als de Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Eisen aan contractbeheer en contractmanagement</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 63.                                                   | Opdrachtnemers worden gedurende de contractduur, naast de algemeen gestelde eisen, beoordeeld op de onderdelen: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. kwaliteit: het voldoen aan de minimaal gestelde kwaliteitseisen van de geleverde diensten;</li> <li>b. tijdigheid: van geleverde managementinformatie / overleg volgens vastgestelde periodiciteit en structuur.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 64.                                                   | Het contractbeheer/contractmanagement vindt plaats op lokaal niveau: bilaterale gesprekken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn gericht op operationele knelpunten en afhandeling van klachten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 65.                                                   | Het contractbeheer/contractmanagement 'AV-Ondersteuning Thuis' bestaat onder andere uit de volgende onderdelen: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Gesprekken Opdrachtgever en Opdrachtnemer<br/>Op verzoek van opdrachtgever vindt er een voortgangsgesprek plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.<br/>Onderwerpen in dit voortgangsgesprek zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>- operationele problemen met betrekking tot indicering en levering van zorg;</li> <li>- aantal en afhandeling klachten;</li> <li>- bespreking signalen;</li> <li>- bespreken managementrapportages.</li> <li>- het maken van afspraken of bespreken en beoordelen van de doelstellingen met betrekking tot Social return.</li> </ul> </li> <li>b. Cliëntervaringsonderzoek<br/>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 opdrachtgever minimaal één maal per jaar een klanttevredenheidsonderzoek/ cliëntervaringsonderzoek uitvoert en de resultaten deelt met Opdrachtgever(s).</li> <li>c. Deelname overlegtafel</li> </ul> |
| <b>Eisen ten aanzien van verantwoording</b>           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 66.                                                   | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 67.                                                   | De Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk op 1 februari de productieoverzichten betrekking hebbend op voorafgaand jaar (voor zover iWmo hier niet in voorziet).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Eisen ten aanzien van tussentijdse toetreding</b>  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 68.                                                   | Nieuwe aanbieders kunnen eenmaal per jaar tussentijds toetreden in de maand mei voor het eerst in mei 2023. Of zoveel vaker, als opdrachtgever daar noodzaak toe ziet. Uiterlijk                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                  | <p>2 maanden daaraan voorafgaand dient tussentijdse toetreders de noodzakelijke gegevens (zoals beschreven in het aanmeldingsdocument) aan te leveren.</p> <p>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.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Eisen omtrent Social Return on Investment</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 69.                                              | <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Of</p> <p>Opdrachtnemer kan bij inschrijving een voorstel doen hoe zij minimaal 3% van de opdrachtwaarde in het belang van de Leusdense gemeenschap terug laat vloeien.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> |
| 70.                                              | Opdrachtnemer spant zich in Social Return on Investment toe te passen. Dit onderwerp wordt geagendeerd voor de overlegtafel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Eisen onderaanneming</b>                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 71.                                              | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 72.                                              | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |